

Klachtenreglement

Inleiding

Zonnewoud wil graag dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Wij doen dan ook ons uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht over de zorgverlening hebt. In dat geval kunt u een beroep doen op onze klachtenregeling, zoals die is vastgelegd in dit klachtenreglement.

De klachtenregeling heeft tot doel:

- behandelen van de onvrede of klacht;
- voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht;
- herstellen van de relatie tussen u en de medewerker(s) en/of onze zorgorganisatie;
- bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en onze dienstverlening.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Zonnewoud stuurt waarin u aangeeft ontevreden te zijn of een opmerking te hebben over de verleende zorg en/of de gedraging van een medewerker werkzaam uit naam van Zonnewoud, zal door ons worden behandeld als een klacht.

Een bericht kan mondeling, schriftelijk of digitaal aan ons worden voorgelegd.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect bij de zorg- en dienstverlening van Zonnewoud betrokken is, kan een klacht indienen. Het betreft dus zowel onze cliënten en hun verwanten, als ook onze medewerkers.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

a. met elkaar in gesprek

De eerste, laagdrempelige stap bij een klacht is om in gesprek te gaan met een medewerker van Zonnewoud. Dat kan een zorgmedewerker zijn, de teammanager, de (interim) directeur of een combinatie daarvan. Door met elkaar om de tafel te gaan zitten, zullen we proberen tot een voor ieder goede oplossing te komen

b. klachtenfunctionaris

Zonnewoud heeft een klachtenfunctionaris aangewezen. Deze functionaris is niet direct bij de zorgverlening betrokken of in dienst bij Zonnewoud en kan zich dus onpartijdig en onafhankelijk opstellen. U kunt zich met uw opmerking/klacht rechtstreeks tot deze functionaris wenden. Maar u kunt uw klacht/opmerking natuurlijk ook bij iedere medewerker en de (interim)directeur van Zonnewoud neerleggen. Mocht u samen met hen niet tot antwoord/oplossing komen dat naar ieders tevreden is, dan kan de medewerker van Zonnewoud er in overleg met u voor zorgen dat uw vraag/klacht aan de klachtenfunctionaris wordt voorgelegd.

c. externe geschilleninstantie

Het kan zijn dat u uw klacht/opmerking liever niet intern bij Zonnewoud wilt neerleggen of dat u het idee heeft dat Zonnewoud uw klacht/opmerking niet adequaat heeft opgepakt. In dat geval is het goed te weten dat u terecht kunt bij de externe geschilleninstantie waar Zonnewoud bij is aangesloten.

d. cliëntvertrouwenspersoon Wzd (Wet Zorg en Dwang)

Heeft uw klacht/opmerking specifiek te maken met onvrijwillige zorg dan kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd van het Landelijk Steunpunt Zeggenschap.

De namen en contactgegevens van de interne klachtenfunctionaris, de externe geschillencommissie en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

Hoe wordt een klacht behandeld?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

1. Eerst samen aan tafel:

Ons uitgangspunt is dat we in eerste instantie altijd zullen proberen in een open en eerlijk gesprek een klacht gezamenlijk op te lossen.

Is de klacht na het gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op een daarvoor bestemd klachtenformulier en door beide partijen voor akkoord ondertekend. Hiermee beschouwen we de klacht als afgehandeld. Het klachtenformulier wordt intern opgeslagen ten behoeve van bijv. kwaliteitsverbetering.

2. Indienen schriftelijke klacht:

Lukt het niet in een gesprek tot een oplossing te komen of is een gesprek gezien de omstandigheden niet (langer) mogelijk, dan kan via het klachtenformulier een schriftelijke klacht worden ingediend. Op basis hiervan maakt de interne klachtenfunctionaris een beoordeling van de te nemen stappen.

In ieder geval zal alle betrokkenen de mogelijkheid worden geboden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van interne klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Zonnewoud een standpunt innemen, maar kan geen bindende uitspraak geven op de klacht.

De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) maximaal zes weken. Zonnewoud stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van de klacht. In dat geval kan de termijn met vier weken worden verlengd.

Indien het op deze wijze lukt te komen tot een oplossing, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op een daarvoor bestemd klachtenformulier en door beide partijen voor akkoord ondertekend. Hiermee beschouwen we de klacht als afgehandeld. Het klachtenformulier wordt intern opgeslagen ten behoeve van bijv. kwaliteitsverbetering.

3. Externe geschilleninstantie

Indien in de stappen 1 en/of 2 geen oplossing is gevonden voor de klacht, of wanneer door de aard van de klacht deze stappen niet mogelijk zijn, kunt u er voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe geschillencommissie. Stichting Zonnewoud is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

U kunt uw klacht hier indienen door het invullen van een klachtenformulier via de website of door via de mail contact met deze organisatie op te nemen.

Op hun website kunt u informatie vinden over de procedure die gevolgd wordt bij de klachtenbehandeling.

Indien uw klacht specifiek te maken heeft met onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

Contactgegevens:

a. Interne klachtenfunctionaris

Contactpersoon : Ina Hoogsteder-Dekker
Email : inahoogsteder@planet.nl
Telefoon : 06 12956974

b. Externe geschilleninstantie

Naam : Klachtenportaal Zorg
website : www.klachtenportaalzorg.nl
Email : info@klachtenportaalzorg.nl

c. Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Naam : Marian Stevelink
Email : m.stevelink@hetlsr.nl
telefoon : 06 21374139