Klachtenregeling dagbesteding

Wij vinden het heel belangrijk om goed te luisteren naar klachten van bezoekers en mantelzorgers. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met directbetrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling. Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we zo houden. Wat minder goed gaat, willen we graag oppakken.

Dagbesteding De Scharrelboerderij heeft een interne en een externe klachtenregeling. Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan. Als u niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij u in de eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen. Voor de externe procedure kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Wanneer indienen

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op de kwaliteit van de begeleiding, invulling van de dagbesteding, gedrag van begeleiders, hygiëne, communicatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van werktijden, personeelsinzet, activiteiten, bezuinigingen of vervoer.

Interne klachtenregeling

Bij onze dagbesteding vinden wij het belangrijk dat u zich prettig en gehoord voelt. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval kunt u gebruikmaken van onze klachtenregeling. Onze klachtenregeling kent een aantal stappen:

Stap 1: Bent u ontevreden over iets binnen de dagbesteding? Bespreek dit dan eerst met de begeleider die erbij betrokken is of met de coördinator dagbesteding. Samen proberen we tot een oplossing te komen. Wij nemen iedere klacht serieus en doen ons best om samen met u tot een goede oplossing te komen.

Stap 2: Als u in overleg met de begeleider of coördinator niet tot een oplossing komt, dan wordt uw klacht behandeld door de directie. U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. Daarna behandelen wij uw klacht zorgvuldig.
Wij geven binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie op de klacht. Na afhandeling van de klacht geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen wij eventuele maatregelen nemen.

Stap 3: Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg (externe klachtenregeling).

U bent niet verplicht uw klacht eerst met de betrokken begeleider of zorgverlener te bespreken. Als u dat niet wenst of zich daar niet prettig bij voelt, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Externe klachtenregeling

Via Klachtenportaal Zorg kunt u kosteloos gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris als u een klacht heeft of als u ondersteuning wenst bij het bespreekbaar maken van een probleem. Dit kan ook wanneer u uw klacht niet eerst met de betrokken begeleider of zorgverlener wilt bespreken.

Heeft u uw klacht of onvrede ingestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te worden genomen en welke procedure van toepassing is. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om de klacht compleet te maken en de klachtenprocedure goed op te starten.
Wilt u advies over hoe u kunt omgaan met een situatie waarover u ontevreden bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen formele klachtenprocedure.

Contactgegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris:
Klachtenportaal Zorg, info@klachtenportaalzorg.nl, www.klachtenportaalzorg.nl

Dagbesteding De Scharrelboerderij is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en de Geschillencommissie Zorg. Wanneer uw klacht na het doorlopen van de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), deze bestaat uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot De Geschillencommissie Zorg, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht.
    - U kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als u niet tevreden bent over de door ons geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure. Telefoonnummer De Geschillencommissie Zorg, 070-3105380.

Wkkgz zorg is alle zorg, denk aan WLZ en PGB zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvggz) en WMO zorg bij zorgaanbieders die uitsluitend WMO zorg bieden.