

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, legt u de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie (Moniek Loeffen en/of Linda van Kilsdonk). U ontvangt binnen een week (uitgezonderd in vakanties) een ontvangstbevestiging. Daarna behandelen wij uw klacht zorgvuldig. Tijdens dit onderzoek van maximaal vier weken houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna 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).

Externe klachtenregeling

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Welke klachtenprocedures zijn er ook alweer?

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

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot de Geschillencommissie KPZ, 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.

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.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), deze bestaat uit:

- Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De WMO procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend WMO zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd.