

5.12 Klachtenreglement

Hoewel alle medewerkers van zorg- en speelboerderij De Hosvazze zich zullen inspannen om de zorg- en dienstverlening naar tevredenheid uit te voeren, kan het toch voorkomen dat u hierover een klacht heeft. Schroom u niet en maak uw klacht kenbaar. Uw klachten, suggesties en ideeën dragen immers bij aan het verder verbeteren van onze zorg- en dienstverlening. Daarom informeren wij u graag over de mogelijkheden om uw klacht te uiten.

Wat is een klacht?

Bij een klacht gaat het om zaken die volgens u anders hadden moeten of anders hadden gekund. Het gaat daarbij niet alleen om fouten in de medische behandeling maar het kan ook zijn dat er in het contact met de hulpverlener dingen anders lopen dan u had verwacht of gehoopt of dat er zaken in de organisatie misgaan.

Wie kan klagen?

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend door cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers. Er zijn verschillende mogelijkheden om te klagen:

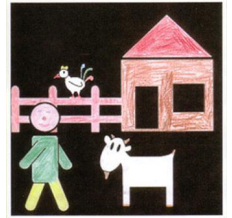
- Bespreken met de betrokken medewerker(s) of de directie;
- Ondersteuning en bemiddeling door de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris;
- Indienen van een officiële klacht bij een klachtencommissie of geschilleninstantie.

Bespreken met medewerker(s) of de directie

U kunt uw klacht altijd het beste eerst bespreken met de betrokken personen of de directie. Wanneer de klacht op een misverstand berust, kan dit door een gesprek vaak eenvoudig worden opgelost. Het is niet altijd gemakkelijk uw klacht met de medewerker(s) te bespreken. Daarom volgen hier enkele tips die u kunnen helpen:

- Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt;
- Wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak misschien beter een paar dagen laten bezinken;
- Schrijf van tevoren op waarover u wilt praten en wat u met het gesprek wilt bereiken (zoals excuses of weten wat er precies is gebeurd);
- Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis.
- Wees bereid om samen tot een oplossing te komen en geef de medewerker(s) de kans de zaken te herstellen;
- Behandel de medewerker(s) met respect. U verwacht immers ook met respect behandeld te worden.

Zorg- en speelboerderij de Hosvazze V.O.F.
Oude Zandweg 15
4456 RH Lewedorp
Tel 0113 - 223972
secretariaat@hosvazze.nl
www.hosvazze.nl



Ondersteuning en bemiddeling door de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris

De Hosvazze levert diverse soorten zorg en valt daarmee onder diverse wetten. Deze eisen allemaal een eigen klachtenafhandeling. De Jeugdwet regelt dit voor jeugdzorg-cliënten en de Wet Klachten, Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz) is van toepassing op zorg die gefinancierd wordt vanuit de Wlz en Wmo.

Jeugdzorg

Jeugdzorg-cliënten kunnen, indien u bovenstaande moeilijk vindt of als het gesprek geen oplossing biedt, contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Advies- en Klachtenbureau Jeugd (AKJ).

Met de *vertrouwenspersoon* kunt u strikt vertrouwelijk en in alle rust uw klacht bespreken. Vervolgens zal de vertrouwenspersoon samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing is voor uw klacht. Dit kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek zijn samen met u en de medewerker(s). In dit gesprek zal de vertrouwenspersoon bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s), de vertrouwensrelatie herstellen als dat mogelijk is en eventueel afspraken maken over de wijze waarop in de toekomst verder kan worden gegaan. Ook kan de vertrouwenspersoon u informatie geven over de procedure van de klachtencommissie, hulp bieden bij het schrijven van een klachtbrief aan die commissie of bij het voorbereiden van een gesprek.

Wanneer gesprekken niet het gewenste resultaat hebben, kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht en kan u, zo nodig, uitnodigen om over de klacht te praten.

Contactgegevens *klachtenfunctionaris*:

Quasir afdeling Klachtenbemiddeling, t.a.v. coördinator abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel E: bemiddeling@quasir.nl T: 06 4844 5538 W: www.quasir.nl

Contactgegevens *vertrouwenspersoon*:

Advies- en Klachtenbureau Jeugd (AKJ) E: info@akj.nl T: 088-555 1000 W: www.akj.nl

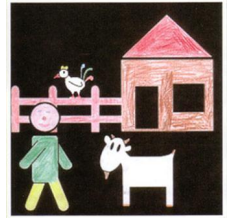
Wlz-zorg

De Hosvazze levert dagbesteding aan Wlz-cliënten in onderaannemerschap. Dit betekent dat deze cliënten vallen onder de klachtenregeling van de instelling waar zij verblijven.

Wmo-zorg

Cliënten die dagbesteding volgen op basis van Wmo-financiering kunnen voor ondersteuning bij de bespreking van de klacht en voor bemiddeling contact opnemen met de *klachtenfunctionaris*. Deze heeft dezelfde functie als de vertrouwenspersoon bij jeugdzorg.

Zorg- en speelboerderij de Hosvazze V.O.F.
Oude Zandweg 15
4456 RH Lewedorp
Tel 0113 - 223972
secretariaat@hosvazze.nl
www.hosvazze.nl



Geschillencommissie

Indien gesprekken en bemiddeling niet het gewenste resultaat opleveren, is uw klacht 'een geschil' geworden. U kunt een geschil melden bij de *geschilleninstantie* van stichting Zorggeschil. De *geschillencommissie* van stichting Zorggeschil bestaat uit een voorzitter en een vicevoorzitter, die beiden meester in de rechten zijn, alsmede leden die zijn voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Zij worden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris. De voorzitter (dan wel de vicevoorzitter bij diens afwezigheid) wijst de leden aan die aan de behandeling van een geschil deelnemen. Meer informatie over de werkwijze van de geschilleninstantie kunt u vinden op www.quasir.nl en www.zorggeschil.nl.

Wilt u een *geschil* melden? Dan kan dit via:

www.zorggeschil.nl

Heeft u nog vragen?

Indien u naar aanleiding van dit schrijven nog vragen hebt, dan kunt u contact opnemen met de directie van De Hosvazze.