

Zorg- en speelboerderij de Hosvazze V.O.F.

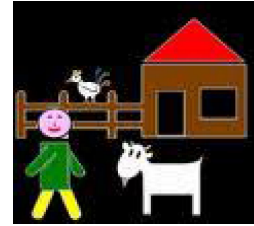
Oude Zandweg 15

4456 RH Lewedorp

Tel 0113 - 223972

secretariaat@hosvazze.nl

www.hosvazze.nl



Klachtenregeling

Inleiding

Hoewel alle medewerkers van zorg- en speelboerderij De Hosvazze zich zullen inspannen om de zorg- en dienstverlening naar tevredenheid uit te voeren, kan het natuurlijk toch voorkomen dat u hierover een klacht heeft. Schroomt 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 of 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 klacht bij 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)

Zorg- en speelboerderij de Hosvazze V.O.F.

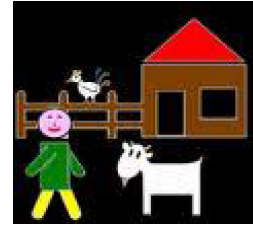
Oude Zandweg 15

4456 RH Lewedorp

Tel 0113 - 223972

secretariaat@hosvazze.nl

www.hosvazze.nl



- Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis. Als u dit de betrokkenen vooraf laat weten, voelen zij zich niet overvallen
- 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

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 kunt bespreken. Vervolgens zal de vertrouwenspersoon samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing is van uw klacht. Dit kan 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 bij de klachtencommissie of 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 *klachtencommissie*. De commissie onderzoekt uw klacht en kan uw zo nodig uitnodigen om over de klacht te praten. Voor jeugdzorg-cliënten is De Hosvazze conform de Jeugdwet aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van jeugdzorgaanbieder Juvent. De commissie bestaat uit drie personen, waaronder een jurist, en is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat de leden niet bij Juvent werken. Meer informatie over de werkwijze van deze klachtencommissie vindt u op www.juvent.nl

Contactgegevens *vertrouwenspersoon*:

Advies- en Klachtenbureau Jeugd (AKJ)

E: info@akj.nl

T: 088-555 1000

W: www.akj.nl

Zorgboerderij de Hosvazze V.O.F.

0113 – 223972

www.hosvazze.nl

Zorg- en speelboerderij de Hosvazze V.O.F.

Oude Zandweg 15

4456 RH Lewedorp

Tel 0113 - 223972

secretariaat@hosvazze.nl

www.hosvazze.nl



Wilt u een *klacht indienen*? Stuur deze dan naar:

Klachtencommissie Juvent, Postbus 140, 4330 AC Middelburg

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.

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 Zorggeskil. De Geschilleninstantie Zorggeskil 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 vice-voorzitter bij diens afwezigheid) wijst de leden aan die aan de behandeling van een geschil deelnemen. De aldus gevormde geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een gelijk aantal leden voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Meer informatie over de werkwijze van de geschilleninstantie kunt u vinden op www.quasir.nl en www.zorggeskil.nl

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

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

www.zorggeskil.nl

Zorg- en speelboerderij de Hosvazze V.O.F.

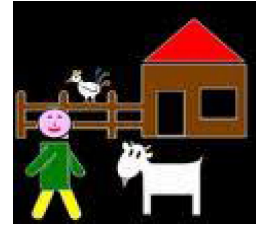
Oude Zandweg 15

4456 RH Lewedorp

Tel 0113 - 223972

secretariaat@hosvazze.nl

www.hosvazze.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.