

Klachten reglement Nieuw Boschzicht

In elke organisatie waar gewerkt wordt worden ook fouten gemaakt. Bij Woon- Zorgcentrum Nieuw Boschzicht willen we graag leren van onze fouten. Mochten er toch klachten zijn dan zullen wij dit met respect afhandelen.

Graag horen wij daarom uw klacht of onvrede.

Zie hieronder ons stappenplan wat te doen bij een klacht of onvrede:

Een Klacht kan worden ingediend door:

- De zorgvrager (de cliënt)
- De vertegenwoordiger/familie van de cliënt
- De bewindvoerder danwel wettelijk vertegenwoordig van cliënt
- Een nabestaande, in geval van overlijden van cliënt

1. Het kenbaar maken van uw klacht

U kunt uw klacht kenbaar maken bij één van onze medewerkers op de desbetreffende locatie of per email (info@nieuwboschzicht.nl).

Vanuit hier krijgt u van ons het klachtenformulier waar u precies uw klacht op kan invullen.

2. Indienen van de klacht

Zodra u het klachtenformulier hebt ingevuld mag uw het klachtenformulier digitaal opsturen naar info@nieuwboschzicht.nl t.a.v. directie Nieuw Boschzicht.

De directie van Nieuw Boschzicht geeft u binnen 5 werkdagen een reactie op de klacht.

3. Nieuw Boschzicht streeft altijd naar een wederzijdse oplossing waar tussenkomst van een onafhankelijke klachtenfunctionaris niet nodig is. Mocht dit helaas toch benodigd zijn dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de branchevereniging “Riant Verzorgd Wonen”, waar Nieuw Boschzicht bij aangesloten is. U volgt dan de klachtenprocedure die Riant Verzorgd Wonen heeft opgesteld. Deze vindt u hieronder:

KLACHTENFUNCTIONARIS EN VERTROUWENSPERSOON

Inleiding

Bent u een bewoner of diens naaste van een voorziening die is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen, dan heeft u recht op een deskundige begeleiding en behandeling, goede informatie en een correcte ontvangst en bejegening.

Voorzieningen van Riant Verzorgd Wonen hebben goede zorg, hoffelijkheid en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Medewerkers tonen inzet en betrokkenheid voor alle bewoners en hun naasten.

Klachten, opmerkingen, vragen

Toch kan het voorkomen dat iemand over bepaalde onderdelen van begeleiding of verblijf niet tevreden is. Wij waarderen het wanneer u in dit geval uw klachten, vragen en opmerkingen kenbaar maakt. U geeft ons daarmee de mogelijkheid om tekortkomingen te verhelpen en onze service te verbeteren.

Bij wie kunt u terecht?

U kunt uw melding of klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- u neemt rechtstreeks contact op met de betreffende medewerker of leidinggevende;
- u neemt - telefonisch, per mail (voorkeur) of schriftelijk - contact op met de klachtenfunctionaris¹;
- u neemt - telefonisch, per mail (voorkeur) of schriftelijk - contact op met de vertrouwenspersoon²;
- u meldt uw klacht bij voorkeur per e-mail, eventueel kan telefonisch contact worden opgenomen.

Direct contact met betrokken medewerker of leidinggevende

Als u op welke manier dan ook niet tevreden bent, kunt u het beste de betreffende medewerker of leidinggevende benaderen. Dit is de meest directe weg. Er kan dan direct worden gekeken naar mogelijke verbeteringen. Indien dit voor u niet de oplossing biedt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

Contact met vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon van Riant Verzorgd Wonen kan advies en steun geven bij ongewenst gedrag en voorlichting over de aanpak hiervan. Hierbij wordt nagegaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is. De vertrouwenspersoon kan eventueel doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties of de klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon is bij het uitvoeren van de werkzaamheden geheel zelfstandig. Zij zal, met inachtneming van vertrouwelijkheid en privacybescherming, de betrokkene te woord staan en zo nodig adviseren.

Contact met klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. U kunt een beroep doen op de klachtenfunctionaris met vragen, opmerkingen of voor advies. Dit kan allerlei zaken betreffen, bijvoorbeeld behandeling, bejegening, informatievoorziening, voorlichting, begeleiding, verpleging, verzorging en service.

¹ De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen zijn onafhankelijke deskundige personen. Dus zonder binding met een van de aangesloten voorzieningen.

² Zie voetnoot 1

Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Zij is onafhankelijk en onpartijdig en biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken.

De klachtenfunctionaris zal ook met u overleggen over de wijze waarop de klacht in behandeling kan worden genomen. Er zijn daarbij verschillende mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris kan:

- adviseren hoe u de klacht zelf kunt bespreken met betrokkene(n);
- een bemiddelingsgesprek regelen met u en de betreffende medewerker(s) waarbij de klachtenfunctionaris eventueel het gesprek leidt;
- de klacht namens u met betrokkene(n) bespreken;
- uw klacht registreren, als u uw klacht alleen maar bekend wilt maken en verder zelf geen actie wenst;
- uitleg geven over en ondersteuning bieden bij verdere mogelijkheden, bijvoorbeeld een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd. De geregistreerde klachten worden geanalyseerd en besproken met leidinggevenden, zodat verbeteracties kunnen worden doorgevoerd om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkómen.

Klacht indien bij de onafhankelijke klachtencommissie

Wanneer de bemiddeling geen oplossing voor u biedt, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan met behulp van de klachtenfunctionaris of u kunt dat rechtstreeks zelf doen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. De werkwijze hiervoor staat beschreven in het klachtenreglement van Riant Verzorgd Wonen.

Geschilleninstantie

Mocht zowel het bemiddelingstraject als de afhandeling door de onafhankelijke klachtencommissie niet tot tevredenheid leiden, dan bestaat de mogelijkheid een beroep in te stellen bij de externe (onafhankelijke) Geschilleninstantie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

Inzage in uw dossier

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het meestal noodzakelijk dat de behandelaars van uw klacht inzage hebben in uw zorgdossier. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld. Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, hebben een geheimhoudingsplicht.

Contact

Heeft u een klacht, schroom dan niet die te uiten. Uw ervaringen kunnen een signaal zijn om de zorg te verbeteren. Klachten kunt u bij voorkeur melden via e-mail. Dan gaat de klacht rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon:

vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl

klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl

Een officiële klacht kan ook worden ingediend zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris:

klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl

Indien niet in staat bent om te mailen dan kunt u telefonisch contact opnemen: 023-5311612.