

B-6.k KLACHTENREGELING**Klachtenregeling**

Voor u ligt onze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorziet in het waarborgen dat elke klacht aandacht krijgt volgens een duidelijk beschreven procedure. De klachtenregeling garandeert een onafhankelijke en onpartijdige behandeling.

Voor wie?

De klachtenregeling is voor alle onze cliënten die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van onze organisatie, ongeacht de financieringsvorm. Al onze cliënten kunnen gebruikmaken van de erkende geschilleninstantie bij welke wij zijn aangesloten (zie verderop voor meer informatie).

Wat is een klacht?


Een klacht is een meningsverschil tussen u en onze organisatie/medewerkers of ontevredenheid van u over onze organisatie/medewerkers. Dit kan betrekking hebben op:

- De organisatie zelf (bijvoorbeeld slechte bereikbaarheid);
- Medewerker(s) (bijvoorbeeld onjuiste bejegening);
- Financiële zaken (bijvoorbeeld schade) en/of
- Kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld kwaliteit van de geboden zorg).

Recht doen aan uw klacht

Met deze klachtenregeling stellen wij ons ten doel om recht te doen aan uw klacht. Dat kan door het wegnemen van (gevoelens van) onrecht en/of bieden van oplossingen voor de klacht. Daarnaast willen we uw vertrouwen in onze organisatie herstellen. Klacht indienen is mogelijk zonder melding te doen bij uw begeleider/ zorgverlener.

Ten slotte willen wij leren van klachten en het functioneren van de organisatie verbeteren. Hiermee worden de oorzaken van de klacht weggenomen en voorkomen we dat u andere cliënten in de toekomst dezelfde klachten hebben. Dit laatste doen we door de grondoorzaken van klachten aan te pakken.

B-6.k	KMS	Linden Tree Care	Versie	3.0	
	Onderdeel	§ 6. Professioneel handelen (werkwijzen)	Datum	01-09-2020	
	Document	B-6.k Klachtenregeling	Revisie	03-11-2022	

Interne Klachtenfunctionaris

De interne klachtenfunctionaris is **Louise Heidenreich** (klachten@lindentrecare.nl).

Interne procedure klachtenbehandeling

Stap 1: U bent ontevreden over de aan u geleverde zorg, u heeft een vraag, u wilt advies of een klacht indienen.

Stap 2: U bespreekt dit met uw begeleider. Als u er niet met de begeleider uitkomt kunt u een klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris.

Stap 3: De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met u en met degene over wie uw klacht gaat. De klachtenfunctionaris probeert een oplossing te bereiken die voor u en voor de organisatie acceptabel is. De uiteindelijke oplossing wordt ter besluitvorming aan de directie voorgelegd. Indien u het niet eens bent met het directiebesluit kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Externe Klachtencommissie

Onze organisatie werkt met het Klachtenloket Zorg voor een onafhankelijke klachtenbehandeling. Het Klachtenloket treedt op als klachtenbemiddelaar en adviseur voor u.

Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke, externe klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen tussen u en onze organisatie, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.


U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur of per e-mail via info@klachtenloket-zorg.nl.

Procedure en beslistermijn klachtenbehandeling door Klachtenloket

Stap 1: U bent ontevreden over de wijze waarop uw klacht in de interne procedure is behandeld of bent het niet eens met de uitkomst daarvan.

Stap 2: Onze organisatie heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/of uw onvrede weg te nemen/op te lossen. Dit is niet gelukt en onze organisatie heeft u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg.

Stap 3: Klachtenloket Zorg biedt u gratis informatie, advies en/of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kan het loket u helpen met het indienen van uw klacht bij de zorgverlener.

B-6.k	KMS	Linden Tree Care	Versie	3.0	
	Onderdeel	§ 6. Professioneel handelen (werkwijzen)	Datum	01-09-2020	
	Document	B-6.k Klachtenregeling	Revisie	03-11-2022	

Stap 4: Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij onze organisatie, ontvangt u een gemotiveerde reactie van ons. Onze organisatie mag de behandeling van uw klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.

Stap 5: U bent nog altijd niet tevreden. Dan verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris u naar de erkende geschilleninstantie waarop onze organisatie is aangesloten,

Erkende geschilleninstantie

Het kan zijn dat u vindt dat:

- Wij de oplossing voor de klacht niet (toereikend) hebben kunnen bieden, ook niet via het Klachtenloket Zorg of de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of
- U met uw klacht, gezien de aard van de klacht, niet bij ons of bij het Klachtenloket Zorg of de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht kunt of wilt en/of
- U direct naar een erkende geschilleninstantie wilt toestappen wat ook uw wettelijke recht is.

In deze en andere gevallen kunt u zelf direct terecht bij de erkende geschilleninstantie, zonder alle andere tussenstappen. Deze instantie is erkend, extern en onafhankelijk.

Ook kunt u vragen aan het Klachtenloket Zorg of de onafhankelijke klachtenfunctionaris vragen hoe alles in zijn werk gaat. Deze kunnen u begeleiden in het formuleren van uw klacht.

Onze organisatie is aangesloten bij de volgende erkende geschilleninstantie:


De Geschillencommissie Zorg
 Postbus 90600
 2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachten in 4 fasen

We onderscheiden 4 fasen in onze klachtenregeling:

1. Informeren
2. Opvangen
3. Bemiddelen
4. Behandelen

Allereerst informeren wij u over de Wkkgz, de wetgeving rondom o.a. klachten in de zorg. Dat doen we bij de start van de zorg, op uw aanvraag en tijdens de halfjaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Op deze manier weet u wat uw rechten zijn en hoe u een klacht kunt indienen (fase 1: informeren).

B-6.k	KMS	Linden Tree Care	Versie	3.0	
	Onderdeel	§ 6. Professioneel handelen (werkwijzen)	Datum	01-09-2020	
	Document	B-6.k Klachtenregeling	Revisie	03-11-2022	

Wanneer u daadwerkelijk een klacht indient bij het Klachtenloket Zorg, luistert de medewerker goed naar uw verhaal. Hij/zij maakt hier notities van en registreert uw verhaal en uw klacht. Als hij/zij u goed heeft begrepen, brengt hij/zij de klacht onder de aandacht van de degene(n) over wie uw klacht gaat. U krijgt ten slotte uitleg hoe klachtenbehandeling in zijn werk gaat en wat u allemaal kunt verwachten (fase 2: opvangen).

In deze fase bemiddelt het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris tussen u en degene(n) over wie uw klacht gaat. Er wordt dan door deze persoon/personen geluisterd en/of oplossingen geboden. Wanneer excuses op hun plaats zijn, worden excuses aangeboden. Gezamenlijk proberen we eruit te komen (fase 3: bemiddelen).

Mocht u er niet uit kunnen komen met degene(n) over wie uw klacht gaat, dan wordt uw klacht in behandeling genomen en beslist de organisatie over de klacht. Daarbij zijn betrokken: de klachtenfunctionaris, een externe onafhankelijke adviseur en de directeur. Hiermee borgen we een objectieve beslissing (fase 4: behandelen).

Zoals hierboven beschreven bent u niet verplicht deze route te volgen en kunt u direct terecht bij de erkende geschilleninstantie.

Cliëntenmedezeggenschap

Zoals aangegeven zijn klachten voor onze organisatie ook leermomenten. Daarom worden de klachten geanonimiseerd en gebundeld besproken tijdens de jaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Uw klacht wordt dan zodanig geanonimiseerd dat deze niet te herleiden is tot u. Wanneer dat wel het geval zou zijn, wordt de klacht niet ingebracht in deze bijeenkomsten, maar wordt dat separaat beschouwd.

Ook kunt u ervoor kiezen actief te zijn in medezeggenschap. Dan praat, denkt en beslist u mee in de richting van de organisatie. Op deze manier kunt u ook ervoor zorgen dat zaken waar u ontevreden over bent, zichtbaar worden. Heeft u interesse in medezeggenschap, neem dan contact met ons op voor verdere informatie.


Vragen en/of verdere informatie

Mocht u verdere vragen hebben over de klachtenregeling, geschillen of de Wkkgz, dan kunt contact zoeken of de websites bekijken:

Linden Tree Care 06-25 40 57 39 klachten@lindentreecare.nl www.lindentreecare.nl

Klachtenloket Zorg 070-310 53 92 info@klachtenloket-zorg.nl www.klachtenloket-zorg.nl

Geschillencommissie 070-310 53 10 www.degeschillencommissiezorg.nl

B-6.k	KMS	Linden Tree Care	Versie	3.0	
	Onderdeel	§ 6. Professioneel handelen (werkwijzen)	Datum	01-09-2020	
	Document	B-6.k Klachtenregeling	Revisie	03-11-2022	