

INTERNE KLACHTENREGELING WOONZORGCENTRUM DE ZWARTE RACKER

In Woonzorgcentrum De Zwarte Racker hebben we een klachtenregeling, een klachtencommissie en een klachtenfolder. In de klachtenregeling is geregeld hoe klachten binnen onze zorgorganisatie behandeld worden, naar de richtlijnen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Iedere nieuwe cliënt wordt geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling en er wordt een folder verstrekt. Daarnaast is de klachtenfolder voor iedereen beschikbaar en wordt hij zichtbaar neergelegd in het zorgcentrum. Via onze website www.zwarteracker.nl is de interne klachtenregeling en de folder te downloaden.

De cliëntenraad en medezeggenschapsraad zijn betrokken bij de vaststelling en de wijzigingen van de klachtenregeling.

1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- zorgaanbieder: Woonzorg De Zwarte Racker
- raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in punt 9 van deze regeling;
- cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- klager: degene die een klacht indient;
- aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet.

2. Het doel van de klachtenregeling is:

- Cliënten die een klacht hebben over het functioneren van het zorgcentrum de mogelijkheid bieden hun klacht in te dienen.
- De mogelijkheid bieden om de relatie te herstellen die verstoord is door een klacht. Het uitgangspunt is het onderlinge vertrouwen en de gelijkwaardigheid tussen de klager en aangeklaagde.

3. Wat en voor wie is de klachtenregeling bedoeld

Deze klachtenregeling is bedoeld voor klachten over:

- Het gedrag jegens een cliënt van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker, ontstaan tijdens de zorg- en dienstverlening door zorgverleners van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- Over (een aspect van) de zorg- en dienstverlening van De Zwarte Racker

4. Een klacht kan worden ingediend door:

- Cliënten die gebruik maken van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- Betrokkenen en medewerkers van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens gemachtigde en diens nabestaanden;

5. Onze visie en inspanningen met betrekking tot klachten

Woonzorgcentrum De Zwarte Racker zorgt voor een overlegstructuur en voorwaarden die zodanig ingericht zijn dat medewerkers effectief om kunnen gaan met klachten.

Wij vinden het belangrijk dat;

- Er rekening wordt gehouden met de privacy van klager en aangeklaagde;
- Er uitgebreide kennis is bij zowel cliënten en medewerkers van De Zwarte Racker over het bestaan van de klachtenregeling;
- Er opvang en ondersteuning is voor de aangeklaagde;
- Wij zorgvuldig met klachten omgaan;
- Er door de zorgverlener en de medewerkers een dusdanige open cultuur gerealiseerd wordt waarin de cliënt, medewerker of andere betrokkenen zich vrij voelen om klachten te uiten.

6. Indienen van een klacht

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een medewerker kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- Diens leidinggevende;
- De klachtenfunctionaris;
- Een klacht kan worden ingediend bij de Zorgprofessional

7. De klachtenfunctionaris

De klager kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris over een klacht ten aanzien van een aangeklaagde. De klachtenfunctionaris van De Zwarte Racker is mevr. M. G.A. Veenstra. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-53131362 of via e-mail margrthveenstra@live.nl. De klachtenfunctionaris is bestuurder van de Zwarte Racker en heeft geen enkele relatie met de bewoners, familieleden en medewerkers.

Taak van de klachtenfunctionaris is om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.

De klacht wordt dan op schrift gesteld en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

8. De gang van zaken rondom een klacht

1. Er is een klacht geuit.
2. De medewerkers maken degene die de klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris is ook mogelijk zonder melding aan de directe zorgverlener/begeleider/manager.
4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht over desbetreffende zorgverlener/begeleider/manager met hem of haar te bespreken
5. Deze zorgverlener/begeleider/manager betreft anderen bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht. Tenzij degene die de klacht heeft ingediend, hier bezwaar tegen heeft.
6. Medewerkers bespreken klachten met hun leidinggevenden en zij zorgen ervoor dat een herhaling van deze klacht niet meer voorkomt.
7. Als een klacht over een medewerker wordt neergelegd bij de leidinggevende, dan stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met degene waarop de klacht betrekking heeft te bespreken.
8. Als er een klacht is over het gedrag van de leidinggevende jegens een cliënt, dan wordt deze bij de klachtenfunctionaris neergelegd.
9. Indien u het niet eens bent met de wijze van de klachtenafhandeling, kunt u bezwaar maken bij de klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie (zie artikel 9.).
10. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost is een gang naar de klachtencommissie mogelijk.
11. Een klacht dient binnen zes weken te worden afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door de zorgaanbieder van maximaal 4 weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt.

9. Klachtencommissie

We hebben ons aangesloten bij een landelijke klachtencommissie van de Zorgprofessional. Bij deze klachtencommissie kunt u een officiële klacht indienen als het niet lukt om uw klacht naar tevredenheid op te lossen met de zorgverlener. Of als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet wenselijk is, biedt een klachtencommissie ook een mogelijkheid.

Bij de klachtencommissie kan de klacht gericht zijn tegen de instelling of tegen een groep zorgverleners. Er hoeft niet tegen elke betrokken zorgverlener een aparte klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Deze klachtencommissie neemt binnen 5 werkdagen contact op met de klager over de procedure en binnen 6 weken wordt er bepaald of de klacht terecht is of niet.

1. Een klacht dient schriftelijk (of per e-mail) en ondertekend te worden ingediend bij de klachtencommissie. Hiervoor kan het klachtenformulier, dat in de klachtenfolder zit, gebruikt worden. U kunt het klachtenformulier opsturen naar: de Zorgprofessional, Postbus 455,3840AL Harderwijk of per email naar secretaris@dezorgprofessional.nl.
2. Het indienen van de klacht kan tot uiterlijk een jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen. Dit ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

10. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Na ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie binnen vijf werkdagen contact op met de klager en de aangeklaagde. Er wordt bekeken of de klacht naar tevredenheid kan

worden opgelost. Als dat het geval is, wordt de klacht geregistreerd met de status opgelost.

Als de klacht niet kan worden opgelost met de contactpersoon van de cliënt/medewerker, kan de klager schriftelijk een klacht indienen bij de externe klachtencommissie de Zorgprofessional. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en doet uitspraak. Nadien maakt de Zwarte Racker kenbaar aan de klachtencommissie wat ze met de uitspraak heeft gedaan.

Nieuw-Schoonebeek, april 2020