

Beleid klachten- en geschillenregeling

Datum: 26-10-2020

Inhoudsopgave

1. Beleid klachtencommissie
 - 1.1 Inleiding
2. Stappen bij het indienen van een klacht
3. Klacht binnen Woonvorm De Passie
4. Klacht indienen bij klachtenloket zorg
5. Klacht indienen bij de geschillencommissie
 - 5.1 Klacht indienen
 - 5.2 Mening van de andere partij vragen
 - 5.3 Uitspraak
6. Overig
 - 6.1 Rapport en verslag
 - 6.2 Bewaartermijn
 - 6.3 Geheimhouding

1. Beleid klachtencommissie

1.1 Inleiding

Woonvorm de Passie doet er alles aan om zo goed mogelijke zorg te leveren waardoor klachten tot een minimum beperkt worden. In dit klachtenreglement is vastgelegd hoe er met klachten wordt omgegaan van cliënten en andere betrokkenen. Woonvorm de Passie verstaat onder een klacht het volgende: "Het uiten van onvrede over de dienstverlening of bejegening van Woonvorm de Passie". De organisatie hecht veel waarde aan openheid rondom klachten en fouten en probeert, indien er klachten zijn, dit op een zo goed mogelijke manier op te lossen. Hierbij streeft Woonvorm de Passie naar het leren van fouten.

Bij voorkeur worden klachten rechtstreeks gemeld bij de leidinggevenden van Woonvorm de Passie, zodat er een dialoog plaats kan vinden. Echter kan een cliënt of betrokkenen ook een klacht indienen via een onafhankelijke klachtenfunctionaris gezien Woonvorm de Passie is aangesloten bij het Klachtenloket zorg.

De volgende personen mogen een klacht indienen: cliënten, ouder(s), ouder(s) zonder gezag, voogd(en), pleegouders, verwanten, andere betrokkenen en nabestaanden.

2. Stappen bij het indienen van een klacht

In dit klachtenreglement is vastgelegd hoe er een klacht ingediend kan worden en hoe Woonvorm de Passie omgaat met de ingediende klachten. Bij voorkeur worden klachten rechtstreeks gemeld bij de leidinggevenden, echter is eenieder vrij om de klacht op een andere wijze kenbaar te maken: Een klacht direct bij Klachtenloket zorg melden is ook mogelijk. Mocht je na het indienen van een klacht bij de leidinggevende van Woonvorm de Passie ontevreden zijn over de afhandeling is het ook altijd nog mogelijk contact op te nemen met de externe klachtenfunctionaris van het klachtenloket zorg. Mochten beide klachtenafhandelingen niet leiden tot een tevreden gevoel- óf komen zowel Woonvorm de Passie en de onafhankelijke klachtenfunctionaris er niet uit, kan de geschillencommissie worden ingeschakeld.

3. Klacht binnen Woonvorm De Passie

Kies je ervoor om de klacht direct kenbaar te maken bij Woonvorm de Passie kan er contact worden opgenomen met Lindsey Spanjers of Sharon Wels. Deze situatie waarover de klacht gaat mag maximaal 12 maanden geleden hebben plaatsgevonden. Je kan ervoor kiezen je klacht telefonisch, in persoon, per e-mail of per post kenbaar te maken. Hiertoe is een klachtenformulier beschikbaar, welke is opgenomen in de bijlage. De leidinggevendenden (Lindsey Spanjers en Sharon Wels) zullen binnen 6 weken de klacht trachten af te handelen (met een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken).

Contactgegevens

Lindsey Spanjers

lindseyspanjers@woonvormdepassie.nl

06-16102501

Sharon Wels

sharonwels@woonvormdepassie.nl

06-45477454

Postadres

Poort van Midden Gelderland Blauw 3

6666LR Heteren

TAV Sharon Wels en Lindsey Spanjers

Na indiening van de klacht wordt binnen één werkweek contact opgenomen met de persoon die de klacht heeft ingediend. Diegene wordt uitgenodigd voor een afspraak. Wanneer er meerdere betrokkenen zijn bij een klacht worden ook zij benaderd voor de afspraak. Tijdens het gesprek wordt getracht de klacht op te lossen zodat alle betrokken partijen tevreden de afspraak verlaten. Informatie over de klacht wordt na afhandeling opgenomen in het registratieformulier klachten welke wordt gebruikt voor de jaarlijkse klachtenrapportage.

4. Klacht indienen bij klachtenloket zorg

Indien de klacht na contact met Woonvorm de Passie nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wanneer je onafhankelijk een klacht in wil dienen, kan je deze klacht voorleggen aan de externe geschilleninstantie van Woonvorm de Passie. De organisatie heeft een lidmaatschap afgesloten bij het klachtenloket zorg.

Hier kan er contact opgenomen worden met de externe klachtenfunctionaris, welke onafhankelijk is van zowel de cliënt/ wettelijke vertegenwoordiger als van Woonvorm de Passie. Het klachtenloket zorg is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 te bereiken. Er kan contact opgenomen worden op verschillende manieren:

- Door het invullen van een klachtenformulier op www.degeschillencommissiezorg.nl
- Door contact op te nemen met Klachtenloket zorg via het contactformulier of via 070-3105392

De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger neemt contact op met het klachtenloket. Een medewerker van het klachtenloket probeert de klacht met informatie en advies op te lossen en kan de persoon met de klacht in contact met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen de persoon met de klacht en Woonvorm De Passie zodat er alsnog samen tot een oplossing gekomen kan worden.

5. Klacht indienen bij de geschillencommissie

Woonvorm De Passie doet er alles aan om zo goed mogelijke zorg te leveren. Desondanks kan het zo zijn dat er een situatie ontstaat waar een klacht over komt. De geschillencommissie wordt betrokken bij een klacht wanneer zowel Woonvorm De Passie en de klachtenfunctionaris niet in staat zijn de klacht op te lossen. Woonvorm De Passie is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, zij hebben een klachtencommissie waarvan wij als organisatie gebruik kunnen maken om de klachten te behandelen zodat er voor alle betrokken partijen een oplossing komt.

De geschillencommissie is er voor cliënten en eventueel de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënten. De cliënt of vertegenwoordiger dient zelf de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Daarnaast is de geschillencommissie er ook voor de zorgaanbieder voor advies.

Er zijn verschillende soorten klachten waarvoor er gebruik gemaakt kan worden van de Geschillencommissie, zoals:

- Een meningsverschil over de verleende zorg of het behandelplan.
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling(letselschade).
- De bejegening of schending van de privacy.

5.1 Klacht indienen

De cliënt/vertegenwoordiger vult op de website van de geschillencommissie het klachtenformulier in. Hierin wordt er gevraagd om alle gegevens en een omschrijving van de klacht. Als de klacht tot schade heeft geleid en de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger wil een schadevergoeding, dan kan dit via het formulier toegelicht en onderbouwd worden. De ontvangers bekijken welke Geschillencommissie de klacht kan behandelen en sturen de cliënt/vertegenwoordiger informatie toe. Daarin staat precies omschreven welke documenten de Geschillencommissie van de cliënt/vertegenwoordiger nodig hebben om de klacht te kunnen behandelen. Denk daarbij aan facturen, behandelplannen ed. Het klachtengeld kost €52,50 welke je terug krijgt wanneer de commissie je in het gelijk stelt. Nadat de geschillencommissie de klacht én het klachtengeld heeft ontvangen wordt de klacht in behandeling genomen.

5.2 Mening van de andere partij vragen

De geschillencommissie stuurt Woonvorm De Passie afschriften van de klacht en andere stukken. Woonvorm De Passie krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. De geschillencommissie stuurt de cliënt/vertegenwoordiger een kopie van de reactie van Woonvorm De Passie. De cliënt/vertegenwoordiger kan daar eventueel op reageren. Beide partijen mogen tot 5 werkdagen voor de zitting stukken aanleveren. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige de klacht en stelt een rapport op. De klacht kan tijdens het traject nog onderling opgelost worden met Woonvorm De Passie, dit kan tot en met de zitting. Woonvorm De Passie meldt dit aan de Geschillencommissie, de behandeling van de klacht wordt gestopt.

5.3 Uitspraak

Als de Geschillencommissie alle informatie heeft, wordt het geschil behandeld. Als de cliënt/vertegenwoordiger aan heeft gegeven bij de zitting aanwezig te willen zijn, wordt de cliënt/vertegenwoordiger hiervoor uitgenodigd. Tijdens de zitting beoordeelt een onpartijdige commissie de klacht. Tijdens de zitting kunnen beide partijen mondeling een mening geven. Daarna ontvangen beide partijen de uitspraak van de commissie in ieder geval per post, de uitspraak is ook in het digitaal loket te bekijken. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. Beide partijen kunnen hiertegen niet in hoger beroep gaan.

6. Overig

6.1 Rapport en verslag

Woonvorm de Passie stelt jaarlijks een geanonimiseerde klachtenlijst op, welke wordt gepubliceerd op de website. Hier wordt een overzicht geboden van de gedane klachten en de afhandeling hiervan. Concreet wordt in dit overzicht de volgende onderwerpen benoemd:

- Hoeveel klachten zijn ingediend;
- Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, inclusief het thema van de klacht);
- Waar de klachten zijn ingediend (Woonvorm de Passie, Klachtenfunctionaris, geschillencommissie);
- De afhandelingstermijn (per klacht);
- De wijze waarop klachten zijn afgehandeld (per klacht);
- De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht);
- Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

6.2 Bewaartermijn

De ingediende klacht wordt maximaal 2 jaar bewaard en zal daarna uit alle systemen worden verwijderd

6.3 Geheimhouding

Eenieder die werkt met gegevens over klachten en geschillen houdt zich aan de geheimhoudingsplicht. Informatie en kennis over klachten, de indiener van de klacht worden niet gedeeld aan derden.

Bijlage 1
Klachtenformulier Woonvorm De Passie

Dit formulier is bestemd om u ongenoegen kenbaar te maken, dit kunt u doen door dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Die gene wie het formulier invult dient ook een handtekening te plaatsen onderaan de pagina. Het formulier dient digitaal opgestuurd te worden naar sharonwels@woonvormdepassie.nl en lindseyspanjers@woonvormdepassie.nl. Het invullen van dit klachtenformulier geeft Woonvorm De Passie het recht het formulier te lezen, eventuele acties uit te zetten en te bespreken.

Gegevens cliënt

Naam:
Adres:
Woonplaats:
Telefoonnummer:

Gegevens klachtindiener

Naam:
Adres:
Woonplaats:
Telefoonnummer:

Datum:.....

Omschrijving van de klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wij gaan ons uiterste best doen om u klacht op te lossen!