



't RECHTHOES

Kleinschalige Zorginstelling

Klachtenprocedure

Melden van klachten en incidenten

't Rechthoes vindt het belangrijk u zo goed mogelijk verder te helpen. Is er desondanks toch iets waarover u niet tevreden bent? Bespreek dit dan eerst met uw vaste begeleider en/of eventueel met de directie. Komt u er samen niet uit, of vindt u het lastig om uw onvrede of klacht te bespreken, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen tijdens het gesprek met uw begeleider.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk van 't Rechthoes. De klachtenfunctionaris helpt u uw klacht op de juiste manier kenbaar te maken in de organisatie en zorgt dat hier goed mee wordt omgegaan.

De klachtenfunctionaris voor 't Rechthoes is Cindy van Dijk. U kunt haar bereiken via:
Telefoon: 06 20022422 of per e-mail: cdijk29@caiway.nl

Indien u er met de klachtenfunctionaris onverhoopt toch niet uitkomt, kunt u vervolgens zelf iemand benaderen om zich bij te laten staan door een door hem of haar vrijelijk te kiezen persoon die hij of zij vertrouwd. 't Rechthoes is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl). Klachtenportaal Zorg biedt de cliënt een onafhankelijk platform om klachten te uiten en laten behandelen en biedt zorgverleners een ervaren en deskundige onpartijdige klachtenbehandeling. De klachtenfunctionaris geeft u hierover meer informatie en zal u, indien gewenst, helpen bij het indienen van uw klacht.

Melding incidenten

Wanneer een gebeurtenis in ernstige mate de gevoelens van veiligheid, respect en bestaanszekerheid bedreigt, spreken we van een incident. Een incident kan schade van psychologische en/of lichamelijke en/of materiële aard tot gevolg hebben.

Incidenten komen gelukkig niet veel voor, maar als ze voorkomen is het eigenlijk altijd onverwacht. Het kan ontstaan door direct handelen (of het uitblijven van handelen) door één of meerdere medewerkers, cliënten of derden.

Een incident kan ook ontstaan door onvolkomenheden in een accommodatie of in de directe omgeving, waardoor iemand struikelt, valt en dergelijke. Wanneer u een incident meemaakt kunt u dit melden. Dat kan via een 'Incidentenformulier'. Uw begeleider kan u hier meer over vertellen. Daarnaast kunt u, als u dit prettig vindt, het incident uiteraard ook delen met de Klachtenfunctionaris.

Werkwijze.

De klachtenprocedure is de bemiddelingsfase, met als doel te komen tot een oplossing van uw klacht en herstel van de zorgrelatie. Belangrijk in de procedure is de laagdrempeligheid, de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de klachtenfunctionaris en de inzet van u en de zorgaanbieder.

De grootste kans om te komen tot een oplossing is het bespreken van de oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder. Mocht hierin ondersteuning gewenst zijn door een [onafhankelijke klachtenfunctionaris](#), dan kan dat direct.

De spelregels voor de klachtenprocedure klachten vallend onder de Wkkgz:

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren.

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij klachtenfunctionaris mevrouw C. van Dijk of bij Klachtenportaal Zorg;
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
3. De ‘formele’ termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen;
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;
8. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

[Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg Wkkgz.](#)

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. Ontvangst klacht;
2. Eerste beoordeling klacht door het klachtenloket van “Klachtenportaal Zorg”;
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;

7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;
10. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie indien de cliënt besluit de klacht voor te leggen. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. De klacht is afgehandeld.