



## **Klachtenregeling voor cliënten**

### **Klachtenregeling voor cliënten**

*Een klacht wordt altijd zorgvuldig behandeld.*

#### **Niet tevreden?**

Onze medewerkers doen hun uiterste best om zorg en diensten te bieden die aansluiten op uw persoonlijke wensen en behoeften. Toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat, dat u niet tevreden bent over de door ons verleende zorg en diensten, of over de wijze waarop wij u tegemoet treden. Er ontstaat dan een klacht.

#### **Wat is een klacht?**

Een uiting van onvrede over een gedraging van een zorgaanbieder jegens de cliënt c.q. patiënt, de nabestaande(n), de, al dan niet wettelijke, vertegenwoordiger, zaakwaarnemer en/of naasten. Een klacht kan betrekking hebben op door de zorgaanbieder geleverde zorg, de bejegening, de kwaliteit van de door de zorgaanbieder geleverde dienstverlening of de organisatie van de zorgverlening.

#### **Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht kan ingediend worden door de cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt, danwel een nabestaande van de cliënt.

#### **Wat te doen bij een klacht: laat het vooral weten!**

We stellen het op prijs als u uw klacht eerst met de betreffende medewerker, of eventueel de betreffende leidinggevende bespreekt. Klachten kunnen meestal op deze wijze worden opgelost.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om (anderszins) uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt:

- U kunt de klacht bespreken met één van de bestuurders van Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve. Maak hiervoor een afspraak met de bestuurder, zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- U kunt de klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve. U kunt hem/haar vragen te helpen met het formuleren van de klacht en/of te bemiddelen tussen u en Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve.
- U kunt uw klacht rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris van Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve indienen. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken dat op de website staat. U kunt ook een brief of e-mail sturen naar de klachtenfunctionaris.



Hierin vermeldt u minimaal de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en/of dat van uw wettelijke vertegenwoordiger en/of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- De reden waarom u hierover een klacht heeft;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

De klachtenfunctionaris van Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve is mevr. J. (Jamara) Buytendijk. Zij is per e-mail bereikbaar via: [klachtenfunctionaris@geijstersehoeve.nl](mailto:klachtenfunctionaris@geijstersehoeve.nl) of telefonisch via 0478-514401.

- U kunt uw klacht rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie van Zorg & Co. Dit is de organisatie waarmee wij een onderaannemingsovereenkomst hebben. Deze is te bereiken via mail: [klachten@zorgenco.nl](mailto:klachten@zorgenco.nl). Op hun website [www.zorgenco.nl](http://www.zorgenco.nl) kunt u een klachtenformulier vinden, evenals de volledige procedure en de van toepassing zijnde klachtenregeling.

### **De Klachtenfunctionaris**

Bij Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve is één klachtenfunctionaris actief.

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het opvangen en bemiddelen bij klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers. Hij/zij heeft een informerende, begeleidende en signalerende taak ten aanzien van het oplossen en voorkomen van klachten.

De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding en waarborgt uw privacy.

De klachtenfunctionaris kan luisteren, ondersteunen, bemiddelen en verwijzen.

Maar hij/zij komt alleen in actie, als u dat wilt.

Als u contact opneemt met de klachtenfunctionaris zal deze met u uw ongenoegens bespreken en afspraken met u maken over wat u wilt dat hij/zij voor u of met u gaat doen. U ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve waarin gemotiveerd wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen of aanbevelingen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.

De praktijk van de afgelopen jaren heeft geleerd dat het erg zinvol is om klachten met de klachtenfunctionaris te bespreken. In verreweg de meeste gevallen wordt een en ander op bevredigende wijze opgelost.



## **Reglement**

Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve heeft de gang van zaken omtrent het omgaan met klachten, de werkwijze van de klachtenfunctionaris en dergelijke vastgelegd in het protocol "Klachtenfunctionaris".

## **Een veel gestelde vraag**

*Bejegening is iets heel persoonlijks, kan ik daar wel een klacht over indienen?*

Omgangsvormen, normen en waarden zijn zeer persoonlijk, maar als u vindt dat u of uw familielid niet juist wordt bejegend, is dat zeker een reden om dit te bespreken met de betrokkenen en/of uw klacht kenbaar te maken.

## **Leren van klachten**

Zorgboerderij de Geijsterse Hoeve stelt zich op het standpunt dat zij als organisatie altijd kan leren, ook van eventuele fouten die worden gemaakt. Om die reden doet de klachtenfunctionaris één keer per jaar verslag van haar werkzaamheden. Uit dat verslag kan op geen enkele wijze worden afgeleid van wie een eventuele klacht afkomstig is. De verslagen zijn gegarandeerd anoniem.

## **Externe klachtenregeling/geschillencommissie**

Is uw klacht nog steeds niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u gebruikmaken van een externe geschillencommissie. Via onze onderaannemingsovereenkomst met Zorg & Co zijn wij hiervoor aangesloten bij:

Geschillencommissie Zorg Algemeen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel. 070-3105310

Of via de site van de Landelijke Geschillencommissie Zorg en via "Cliënten" kunt u uw klacht ook digitaal indienen.

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

Zowel cliënten die zorg vanuit de WLZ ontvangen, als cliënten die zorg vanuit een PGB ontvangen, kunnen gebruik maken van deze Geschillencommissie.