

Klachtenprocedure IederZijnWerk Ambulant



Klachtenprocedure IederZijnWerk Ambulant werkt als volgt:

1. Heb je een klacht? Probeer deze eerst op te lossen met je begeleider.
2. Kunt je de klacht niet met je begeleider oplossen? Neem contact op met Wilfried Gengler. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail. Wilfried Gengler zal samen met jou een passende oplossing voor je klacht proberen te vinden. Ook kun je je klacht kenbaar maken door het 'klachtenformulier voor cliënten'.
3. Lukt het niet om de klacht met je begeleider en/of met Wilfried Gengler op te lossen, dan verwijzen wij je door naar de federatie landbouw en zorg. Als volgt wordt beschreven hoe deze klachtencommissie te werk gaat. Een klacht kan worden ingediend via www.landbouwzorg.nl
4. Nadat een klacht is afgehandeld wordt deze door IederZijnWerk Ambulant altijd geregistreerd in het daarvoor bestemde klachtenformulier.

WWW.LANDBOUWZORG.NL

Doel van de klachtencommissie

Het doel van de landelijke klachtencommissie is om klachten op te lossen. Dit doet zij wanneer de zorgvrager hiertoe bij de Landelijke Klachtencommissie een klacht indient. Veelal zijn dan de zorgvrager en de zorgboerderij samen niet tot een oplossing kunnen komen. Ook niet met behulp van een eventuele vertrouwenspersoon. Een deelnemer is echter altijd vrij om ook direct bij de Landelijke Klachtencommissie de klacht neer te leggen. Voor een zorgboerderij aangesloten bij de Federatie is het verplicht om zich aan te sluiten bij dit Landelijke Klachtencommissie en zich te houden aan het bijbehorende reglement. Zij voldoen zo aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen, die kwaliteitszorg garandeert.

Procedure van de klachtencommissie

Als de klachtencommissie van een deelnemer een schriftelijke klacht ontvangt, gaat ze eerst kijken of ze de klacht kan behandelen. In een aantal gevallen wordt de klacht niet behandeld, namelijk:

- Een klacht die anoniem wordt ingeleverd. Deze klacht wordt wel gearchiveerd;
- Als een klacht ook door een burgerlijke, administratieve, straf of tuchtrechter onderzocht wordt of onderzocht is;
- Als een klacht erop gericht is een schadevergoeding te krijgen;
- Als er al een onderzoek naar de klacht loopt door de Inspectie van Gezondheidszorg;
- Als er al een onderzoek loopt door de Officier van Justitie;
- Als een klacht wordt ingetrokken. De klachtencommissie mag de klacht dan nog wel onderzoeken, als zij dat toch nodig acht.

Wanneer de klacht wel wordt behandeld, krijgt de klager bericht. Maar ook de beklagde en de zorgboerderij worden op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht is ingediend. De inhoud van de klacht wordt vermeld. Verder staat aangegeven hoe de klachtencommissie de klacht zal behandelen.

De klachtencommissie stelt vervolgens een onderzoek in om te kijken of een klacht gegrond is. Dit kan zij zelf doen, maar in sommige gevallen zal het nodig zijn hier externe, onafhankelijke adviseurs bij te betrekken. De commissie kan zowel de klager als beklagde om inlichtingen vragen. De beklagde heeft sowieso het recht om gehoord te worden. De commissie kan onderzoek doen op de

zorgboerderij en de commissie kan stukken ter inzage vragen. Indien u als zorgboerderij gebruik maakt van dit landelijk klachtenreglement, bent u verplicht uw medewerking te verlenen.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht worden alle betrokkenen op de hoogte gebracht van de uitkomst van het onderzoek. Als de klacht gegrond is verklaard, worden er (indien mogelijk) adviezen voor de zorgboerderij aan verbonden om de klacht op te lossen. De zorgboerderij is niet verplicht deze adviezen op te volgen. Maar de zorgboerderij is wel wettelijk verplicht om binnen vier weken na ontvangst van de adviezen aan de klachtencommissie en de klager mede te delen óf de adviezen worden opgevolgd en eventueel waarom deze niet worden opgevolgd. Als de adviezen niet worden opgevolgd en de commissie is van mening dat het om een situatie gaat waarbij sprake is van onverantwoorde zorg, kan de klachtencommissie dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg of andere relevante toezichthouders.

Verplichtingen bij aansluiting landelijk klachtenreglement

Alle bij de Federatie aangesloten zorgboeren zijn verplicht aangesloten bij dit landelijke klachtenreglement en zijn verplicht medewerking te verlenen aan de klachtencommissie of diens adviseurs. Ook is het natuurlijk belangrijk dat de zorgvragers weten dat de klachtencommissie bestaat. Hiervoor heeft de Federatie een brief ontwikkeld die u aan uw deelnemers kunt uitdelen. Bij het beoordelen van de kwaliteitswerkmap wordt erop gelet of de deelnemers op de hoogte zijn van de klachtencommissie.

Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen bent u verder verplicht om binnen vier weken na ontvangst van de adviezen aan de klachtencommissie en aan de klager mede te delen óf de adviezen worden opgevolgd en eventueel waarom deze niet worden opgevolgd.

Tot slot

De Federatie hoopt niet dat de klachtencommissie een klacht moet behandelen. Heel vaak kunnen klachten immers intern worden opgelost en is de bovengenoemde procedure niet nodig. Als de klachtencommissie toch een klacht van uw zorgboerderij behandelt, kunt u er vanuit gaan dat zij dit met de nodige expertise en discreetheid zullen doen. En nogmaals: de klachtencommissie is onafhankelijk en staat inhoudelijk los van de Federatie.