

# Klachtenreglement

VERSIE 1.3 SEPTEMBER 2023



## Erve Tijhuis

Dagbesteding | Woonzorgcentrum | Behandeling

Sebastiaan Tijhuis

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Doel .....	2
Prestatie-indicator.....	2
Verantwoordelijkheden.....	2
Werkwijze.....	3
Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen .....	3
Procedure .....	3
De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie.....	4
WMO-loket gemeente.....	4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen.....	5

## Inleiding

Erve Tijhuis stelt ten doel dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen en behoeftes. Desondanks kan het voorkomen dat u opmerkingen heeft of vindt dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden. Mede door uw opmerkingen of klachten is het mogelijk dat de organisatie haar dienstverlening verbetert en de kwaliteit van de geleverde zorg kan doen toenemen. Indien u niet tevreden bent, hebt u uiteraard recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) geldt de Wkkgz niet. Echter bij Erve Tijhuis is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de WMO.

## Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

## Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

## Verantwoordelijkheden

De bestuurder van Erve Tijhuis is verantwoordelijk voor:

- Het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling klachten ten opzichte van Erve Tijhuis;
- Aansluiten bij een bestaande onafhankelijke externe klachtencommissie voor het behandelen van klachten van medewerkers, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten, die in eerste instantie via klachtenbemiddeling door de manager en client vertrouwenspersoon zelf niet kunnen worden opgelost;
- Er op toe zien dat de medewerkers, cliënten en wettelijke vertegenwoordigers duidelijk worden geïnformeerd over hoe men een klacht kan indienen. Daarnaast dat men bekend is met de aanwezigheid van een klachtenregeling en hoe men deze regeling kan inzien.

## Werkwijze

### Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

U mag ervan uitgaan dat elke zorgverlener zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of over de manier waarop de zorgboerderij met u omgaat. Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor u zelf, voor de zorgboerderij, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de zorg. U bent geheel vrij te kiezen tussen onderstaande mogelijkheden.

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorgcoördinator worden besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- U kunt in gesprek gaan met de directie van de zorgboerderij eventueel samen met een familielid van u of de mantelzorger.
- Tevens bieden wij de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een cliëntvertrouwenspersoon. Erve Tijhuis betreft haar cliëntvertrouwenspersoon via het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap.

#### **Cliëntvertrouwenspersoon:**

Annemiek Bijkerk

*E-mail. A.bijkerk@hetlsr.nl*

*Tel. 06-19 36 18 06*

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan begeleider/zorgverlener worden ingediend;
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) bij Erve Tijhuis ingediend worden via [info@ervetijhuis.nl](mailto:info@ervetijhuis.nl)
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend.  
Contact: [klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl)
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## Procedure

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Erve Tijhuis binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Erve Tijhuis bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.

3. De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgmanager of zorg(meldings)coördinator van het wijkteam.
4. De zorgmanager en/of zorg(meldings)coördinator analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.
5. De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht.

### **De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie**

Indien een cliënt er onverhoopt met Erve Tijhuis niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, Federatie Landbouw en Zorg, waar Erve Tijhuis bij is aangesloten.

Klachtencommissie Landbouw en zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat de commissie telefonisch contact zoekt of op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen. Uiteindelijk zal de commissie aangeven of de klacht terecht is en op welke wijze zaken kunnen worden verbeterd. Termijn Indien u een klacht indient, trachten wij vanzelfsprekend om binnen korte termijn op uw klacht te reageren. Binnen een termijn van 6 weken na het ontvangen van de klacht, zal er in ieder geval een schriftelijke reactie plaats vinden waarin wordt aangegeven welke beslissing er genomen is of welk advies er uitgevaardigd is.

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### **WMO-loket gemeente**

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Erve Tijhuis niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

## Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het MT Erve Tijhuis.
- Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Erve Tijhuis.