

Bijlage 2: Klachtenreglement

Kort klachtenreglement voor bewoners van de Wilgenhoeve

Hieronder vind je de opties van acties die je kunt ondernemen bij een klacht. Ook kun je hier contactgegevens vinden. De gehele klachtenregeling kun je lezen op: www.wilgenhoevewonen.nl

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Wilgenhoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de Wilgenhoeve of een medewerker van de Wilgenhoeve.

Het klachten reglement is opgesteld binnen het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ). Het doel van deze wet en dit klachten reglement is om goede zorg te bevorderen en openheid te hebben over het leren van fouten.

Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

Het bespreken van de klacht met een begeleider

- Bespreek de klacht met een begeleider op een rustig tijdstip.
- Maak met de begeleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.

Het bespreken van de klacht met een klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris heeft als doel om effectieve bemiddeling te bieden tussen de zorgvrager en de Wilgenhoeve. Doel is klachtafhandeling en het komen tot een oplossing. De klachtenfunctionaris velt geen oordeel. Indien informele oplossingen ontoereikend zijn, kan de klachtenfunctionaris de zorgvrager begeleiden naar de formele route.

Neem contact op met een onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- Mevrouw Anna Kempe. Mail: klachtenfunctionaris@cooperatieboerenzorg.nl
- Adviespunt Zorgbelang. Zorgbelang Gelderland/Utrecht is te bereiken op het telefoonnummer: 026 - 384 28 22. Voor meer informatie en contactgegevens kun je kijken op: www.adviespuntzorgbelang.nl.

Als je er samen niet uitkomt, kun je een commissie inschakelen

- De Landelijke Klachtencommissie: Deze onafhankelijke commissie gaat de klacht onderzoeken. Allereerst wordt gevraagd wat er al ondernomen is om de klacht op te lossen. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de Wilgenhoeve langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Wilgenhoeve. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Wilgenhoeve en jij zouden kunnen verbeteren. De commissie geeft een advies, hier is geen beroep tegen mogelijk. De Wilgenhoeve moet uiterlijk na een maand laten weten wat er gedaan wordt met het advies van de commissie. Als de klacht heel ernstig is, of als de klacht structureel is, dan is de klachtencommissie verplicht dit te melden bij de Inspectie voor de GezondheidsZorg (IGZ). De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Contact opnemen met de klachtencommissie kan op drie manieren:

- Stuur je email naar: info@iar.nl
- Gebruik het formulier dat de vinden is op de website: www.iar.nl
- Stuur een brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

- de Geschillencommissie Landbouwwzorg: Deze onafhankelijke Geschillencommissie handelt via het reglement Geschillen in de Landbouwwzorg en neemt juridisch bindende besluiten. Allereerst wordt gevraagd wat er al ondernomen is om de klacht op te lossen. Nadat je contact hebt opgenomen met de Geschillencommissie, wordt ook een schriftelijke reactie van de Wilgenhoeve gevraagd. Er volgt een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Na enkele weken doet de commissie uitspraak over wie er gelijk heeft. Voordat de geschillencommissie Landbouwwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over.

Contact opnemen met de Geschillencommissie kan op drie manieren:

-Stuur je email naar: info@iar.nl

-Gebruik het formulier dat de vinden is op de website: www.iar.nl

- Stuur een brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwwzorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

Wat moet er in mijn brief staan?

Als je een brief of email wilt sturen naar de klachtencommissie of geschillencommissie, vermeld dan:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;

- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;

- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;

- De reden waarom je hier een klacht over hebt;

- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Meer informatie

Op www.landbouwwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

de reglementen van de klachtencommissie en geschillencommissie zijn te vinden op:

www.iar.nl

Registratie in dossier

In alle gevallen wordt de klacht, de acties die ondernomen zijn om tot een oplossing te komen (wie, wat, wanneer), en de evaluatie momenten van deze acties geregistreerd in het dossier.

Deze registratie publiceert de Wilgenhoeve in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. Deze gegevens worden gebruikt om te leren en waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.