

Klachtenregeling cliënten Ons Zorgbureau

1. Inleiding

Cliënten, deelnemers aan de dagbesteding en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Ons Zorgbureau. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door Ons Zorgbureau wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe Ons Zorgbureau de klacht in behandeling neemt en maatregelen neemt om herhaling te voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over Ons Zorgbureau kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van Ons Zorgbureau, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van Ons Zorgbureau of andere onwenselijke situaties in relatie met Ons Zorgbureau.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van Ons Zorgbureau.

b. Schriftelijk

Hiervoor kan het klachtenformulier van Ons Zorgbureau worden gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Ons Zorgbureau, Alberdingk Thijmstraat 39, postcode 5921 BB te Venlo (Blerick). Als de indiener niet met Ons Zorgbureau zelf in gesprek wil, kan een klacht ook meteen worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie (zie hst 4).

| | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|-----------------------|
| Naam: | <i>Klachtenregeling Ons Zorgbureau</i> | Documenteigenaar | <i>Ons Zorgbureau</i> |
| Versie: | <i>1.0</i> | Vervaldatum | <i>-</i> |
| Datum laatste wijziging: | <i>07-07-2023</i> | Pagina | <i>Pagina 1 van 3</i> |

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. *Behandeling van een mondelinge klacht*

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van Ons Zorgbureau wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op het klachtenformulier.

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij Ons Zorgbureau of kan contact worden gezocht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

b. *Behandeling van een schriftelijke klacht door Ons Zorgbureau*

Na ontvangst van de klacht neemt Ons Zorgbureau binnen 5 werkdagen contact op met de indiener.

Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

c. *Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris*

Als men er intern samen niet uitkomt of de indiener wil niet eerst in gesprek met Ons Zorgbureau, dan kan er worden opgeschaald door de cliënt of zijn familie. Dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan luisteren, signaleren en adviseren, ondersteunen bij het formuleren van een klacht, de eerste opvang bieden van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht, uitleg geven over de klachtenprocedure, bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.

Ons Zorgbureau is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Zij hebben een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Meer informatie hierover is te vinden op: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenfunctionaris/>

d. *Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschillencommissie.*

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt of zijn familie is opgelost en de cliënt of zijn familie daarin niet berust, is sprake van een geschil. Dan kan de geschillencommissie worden ingeschakeld.

Ons Zorgbureau aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Het Klachtenportaal Zorg heeft een onafhankelijke geschillencommissie, de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Er kan contact worden opgenomen met deze geschillencommissie via secretariaat@geschillencommissiekpz.nl

| | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|-----------------------|
| Naam: | <i>Klachtenregeling Ons Zorgbureau</i> | Documenteigenaar | <i>Ons Zorgbureau</i> |
| Versie: | 1.0 | Vervaldatum | - |
| Datum laatste wijziging: | 07-07-2023 | Pagina | Pagina 2 van 3 |

Geheimhouding.

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Ons Zorgbureau die bij de behandeling van een klacht worden betrokken zijn verplicht tot geheimhouding.

5. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de in de klacht geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.
- Preventieve maatregelen vinden plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.
- In het jaarlijkse management review wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn geformuleerd en in het komende jaarplan opgenomen.

| | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|-----------------------|
| Naam: | <i>Klachtenregeling Ons Zorgbureau</i> | Documenteigenaar | <i>Ons Zorgbureau</i> |
| Versie: | 1.0 | Vervaldatum | - |
| Datum laatste wijziging: | 07-07-2023 | Pagina | Pagina 3 van 3 |