

Klachtenregeling van Zorgboerderij Giersbergen

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie Zorgboerderij Giersbergen dagverzorging verleent of heeft verleend. De klachtenregeling is mede gebaseerd op de in november 2007 vastgestelde Model-klachtenregeling die is opgesteld door LOC (de Landelijke Organisatie van Cliëntenrade) en ActiZ (de landelijke branchevereniging voor zorgondernemers).

Deze klachtenregeling heeft tot doel

- (a) recht te doen aan de individuele klager door een procedure voor behandeling van klachten aan te bieden.
- (b) het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg door Zorgboerderij Giersbergen.

Voorwoord

Voor u ligt het reglement voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening, levering van diensten en bejegening door (medewerkers van) Zorgboerderij Giersbergen.

Een klacht kan persoonlijk worden ingediend bij de medewerker die diensten verleent of heeft verleend aan de cliënt en/of bij de direct leidinggevende van deze medewerker.

De Behandeling van de klacht

1. Een medewerker stelt de klager zo spoedig mogelijk in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken en samen tot een oplossing te komen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de klager (cliënt) daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers bespreken de klacht met hun leidinggevende. De leidinggevende beoordeelt of de klacht is opgelost of binnen het team opgelost kan worden. Indien een klacht (nog) niet is opgelost, gaat de betrokken medewerker of de leidinggevende of beiden een (tweede) gesprek met de klager en/of cliënt aan, tenzij de klager en/of de cliënt aangeeft dit niet te willen. Medewerkers bespreken de klachten ook in het team waarvan zij deel uitmaken om herhaling van de klacht te voorkomen.
3. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager (cliënt) in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager (cliënt) dit niet wenselijk acht.
4. De afspraken met de klager/cliënt worden vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt als de cliënt daarmee instemt.
5. De leidinggevende van de medewerker jegens wie een klacht is ingediend, draagt zorg voor registratie van de klacht.

6. De zorgmanager geeft feedback naar aanleiding van de klacht aan de cliënt en de betrokken medewerker. Indien structurele veranderingen doorgevoerd worden naar aanleiding van de klacht worden ook de andere medewerkers van Zorgboerderij Giersbergen ingelicht over deze verandering door de zorgmanager.