

Klachtenregeling Dagopvang De Nostalgie

1. Inleiding

Cliënten en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij De Nostalgie. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door De Nostalgie wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe De Nostalgie 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 De Nostalgie kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van De Nostalgie, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van de Nostalgie of andere onwenselijke situaties in relatie met De Nostalgie.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manieren:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van De Nostalgie of een van de bestuurders.

b. Schriftelijk

Hiervoor wordt het klachtenformulier van De Nostalgie gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen bij één van de medewerkers/vrijwilligers. Het formulier kan ingevuld worden verstuurd naar:

Dagopvang De Nostalgie

Mijdrechtse Zuwe 57B

1427 AV Amstelhoek

c. Klachtenfunctionaris

Indien de onvrede blijft bestaan, dan wel omdat de cliënt van bovenstaande mogelijkheden geen gebruik wil of kan maken, kan contact worden gelegd met de klachtenfunctionaris. De Nostalgie heeft een externe klachtenfunctionaris geleverd door Klachtenportaal Zorg. Meer informatie hierover is te vinden op de website:

www.klachtenportaalzorg.nl Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk, heeft een onpartijdige rol. Met de klachtenfunctionaris kan de klacht worden besproken. Hij/zij kan een bemiddelende rol spelen om een oplossing te bereiken. De klachtenfunctionaris zal de klacht strikt vertrouwelijk behandelen en alleen met toestemming van de cliënt verder stappen ondernemen.

d. Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg

In het uiterste geval kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg, waar de Nostalgie lid van is. Een geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding van maximaal €25.000,- toekennen. De cliënt (of diens familie) kan een klacht indienen bij de Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen op de website: www.klachtenportaalzorg.nl

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. *Behandeling van een mondelinge klacht*

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van De Nostalgie 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 een klachtenformulier. Naast dit gesprek ontvangt de indiener van de klacht in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Nostalgie, waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen ter verbetering zullen worden gerealiseerd. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, kan in het uiterste geval contact worden opgenomen met de externe klachtenfunctionaris of kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Geschilleninstantie.

b. *Behandeling van een schriftelijke klacht door De Nostalgie.*

Na ontvangst van de klacht neemt De Nostalgie binnen 5 werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker, 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. Naast dit gesprek ontvangt de indiener van de klacht in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Nostalgie, waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen ter verbetering zullen worden gerealiseerd. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, kan in het uiterste geval contact worden opgenomen met de externe klachtenfunctionaris of kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Geschilleninstantie.

c. Behandeling van een klacht bij de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris zal de klacht strikt vertrouwelijk behandelen en alleen met toestemming van de cliënt verdere stappen ondernemen. Hij/zij zal de klacht anoniem registreren, zodat de Nostalgie wel in staat is om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

d. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschilleninstantie.

Als men er intern samen niet uitkomt, dan kan er worden opgeschaald door de cliënt of zijn familie. Dan kan de externe geschillencommissie worden ingeschakeld.

De Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg behandelt de klacht volgens een vaste procedure die uit dertien stappen bestaat. Deze zijn te vinden op de website: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/>

De geschillencommissie heeft 4 maanden de tijd om een uitspraak te doen.

Geheimhouding.

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van De Nostalgie 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.
- Alle ingediende klachten worden geregistreerd in het kwaliteitsteam van De Nostalgie dat één keer per kwartaal vergadert. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie genomen.
- In het jaarlijkse organisatiebeoordeling 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.