

Klachtenregeling Naburen

1. Inleiding

Deelnemers aan de zorggemeenschap en hun familie of vertegenwoordigers hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Stichting Naburen. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door de Naburen wordt geboden.

In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe Naburen 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 Naburen kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van Naburen, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers of vrijwilligers van Naburen of andere onwenselijke situaties in relatie tot Stichting Naburen.

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 betrokkene van Naburen, maar het kan ook bij een andere medewerker, betrokkene of het bestuur van Naburen.

b. Schriftelijk

Er zijn meerdere mogelijkheden voor het indienen van een schriftelijke klacht, beschreven in toenemende mate van formaliteit:

- Met behulp van het klachtenformulier van Naburen.
Dit formulier kan men downloaden van de website Naburen of opvragen bij één van de medewerkers. Als het formulier is ingevuld kan het digitaal of per post verstuurd worden naar Stichting Naburen.
- Een klacht i.h.k.v. de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz-klachten) kan ingediend worden bij een externe klachtencommissie (klachtenfunctionaris) welke voor Naburen wordt uitgevoerd door de federatie Landbouw en zorg. Hoe je een klacht in kan dienen bij de externe klachtencommissie en de klachtenprocedure is beschreven op de site <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>.
- Tot slot zijn wij wettelijk verplicht ook de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen bij een externe en onafhankelijke geschillencommissie. Ook voor de geschillencommissie zijn wij aangesloten bij de federatie Landbouw en Zorg. Op de website <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/> kunt u de geschillenprocedure vinden en ook online uw klacht indienen. Aan het behandelen van een klacht door de geschillencommissie zijn kosten verbonden. Het is afhankelijk

van wie er (gedeeltelijk) gelijk krijgt, wie deze uiteindelijke kosten voor zijn rekening krijgt. Als de Geschillencommissie wordt ingeschakeld geeft zij uiteindelijk een bindend advies waar beide partijen zich aan dienen te houden.

U kunt het zo zien dat de Klachtencommissie van de federatie Landbouw en zorg de klachten i.h.k.v. de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz-klachten) van deelnemers en familie kan behandelen en zo een tussenstap biedt tussen klachtafhandeling door stichting Naburen zelf en het indienen van een klacht bij een geschillencommissie.

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In een gesprek met de betrokkene en een bestuurder van Stichting Naburen wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht of er, en zo ja welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De mondelinge klacht en 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 alsnog een schriftelijke klacht worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie of de geschillencommissie van de federatie Landbouw en zorg.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door stichting Naburen.

Na ontvangst van de klacht neemt Naburen zo spoedig mogelijk contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokkene, bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht of er, en zo ja 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 alsnog een schriftelijke klacht worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie of de geschillencommissie van de federatie Landbouw en zorg.

c. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe klachtencommissie van de federatie Landbouw en zorg.

De Klachtencommissie stuurt binnen twee weken na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging aan de klager en stuurt de klacht door aan Stichting Naburen. Als de klacht ontvankelijk verklaard wordt ontvangt de bestuurder van Naburen de aangeklaagde(n) die het betreft een afschrift van de klacht met het verzoek om een reactie op de klacht. Als het verweerschrift ontvangen is door de Klachtencommissie wordt gekeken of een hoorzitting belegd moet worden of dat de klacht mogelijk schriftelijk verder behandeld kan worden. Komt het tot een hoorzitting, dan worden klager en aangeklaagde(n) gehoord en stelt de Klachtencommissie aanvullende vragen. Hierna volgt een uitspraak van de Klachtencommissie aan de organisatie met eventuele aanbevelingen. Meer informatie is te vinden op <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>.

d. Behandeling van een schriftelijke klacht door de geschillencommissie zorg.

De geschillencommissie stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging. Voordat een zaak bij de Geschillencommissie start, is er vaak al een paar weken geprobeerd onderling de klacht op te lossen. Daarom doet de Geschillencommissie er alles aan om zo snel

mogelijk een beslissing te kunnen bieden. Gemiddeld behandelt de Geschillencommissie de klacht in ongeveer vier maanden. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en geeft een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Meer informatie is te vinden op <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>.

6. 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 geëvalueerd met de denktank (personeelsvertegenwoording) van Stichting Naburen dat één keer per kwartaal bijeen komt. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie genomen.
- In de aanloop naar het opstellen van het kwaliteitsplan voor het nieuwe jaar bespreken boer(en) en bestuurder het overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen besproken. Op basis hiervan kunnen verbeterdoelen worden geformuleerd die in het nieuwe plan worden opgenomen.

Bijlage 1; Klachtenformulier

Klachtenformulier Stichting Naburen

Mijn klacht betreft het volgende:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Naam:

Telefoon:

Datum:

Handtekening:

U kunt dit formulier opsturen naar:
Klachtenregeling Stichting Naburen, Korhoenlaan 8, 3704 ER in Zeist

n.b. Dit is een dubbelzijdig formulier! De voorzijde wordt ingevuld door de indiener; de achterzijde door degene die de klacht afhandelt.

Afhandeling klacht
In te vullen door Naburen

Wijze van indienen klacht:
Mondeling/ schriftelijk

De aanmelding van deze klacht vond plaats op:(datum).

De klacht is in behandeling genomen door:
(Naam en functie medewerker)

Ondernomen maatregelen naar aanleiding van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vervolgacties:
.....
.....

Terugrapportage over de klacht naar indiener vond plaats op (datum).
door (naam en functie medewerker).

Eventuele toelichting op de terugrapportage:
.....
.....
.....

Uitkomst klachtenafhandeling:

- Naar tevredenheid afgehandeld
- Klacht wordt doorgezet naar onafhankelijke klachtencommissie
- anders, namelijk

.....