

Klachtenregeling WE CARE ZORGGROEP

Doel

De klachtenregeling heeft tot doel het inzichtelijk maken hoe klachten kunnen worden gemeld en hoe klachten worden afgehandeld binnen We Care Zorggroep.

Doelgroep

Bewoners en diens wettelijk vertegenwoordigers of nabestaanden.

Begripsomschrijving klacht

Elke vorm (of uiting) van onvrede over de huisvesting, de zorg, de dienstverlening en/of het handelen of nalaten van een (of meerdere) van de medewerkers binnen onze organisatie.

Hoe gaan we om met klachten

Wij willen ons zo toegankelijk mogelijk opstellen naar de bewoners en familie. We gaan graag het gesprek aan en hechten aan plezierige en open contacten. Voor ons is dat een manier om te horen of u het bij ons naar het zin heeft en een manier om onze dienstverlening te verbeteren. We hopen op die manier dat er nooit echt een onvrede ontstaat omdat we het voor kunnen zijn. Alhoewel elke klacht er 1 te veel is kunnen we als medewerkers en organisatie ervan leren en onze zorg en dienstverlening verbeteren.

1. **Interne klachtenprocedure;** Mocht er een klacht zijn, dan hebben we daarvoor een officiële interne klachtenregeling en afhandeling. De procedure voor het behandelen en afhandelen van klachten kunt u in dit document onder punt ... verder lezen. De klacht wordt formeel geregistreerd en de voortgang wordt schriftelijk bijgehouden totdat dit naar uw tevredenheid is opgelost.
2. **Externe klachtenprocedure;** Als de interne klachtenprocedure voor de cliënt of familie niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid kan de cliënt of familie zich wenden tot de vertrouwenspersoon of de klacht in behandeling laten nemen door de externe klachtencommissie. In dat geval heeft We Care Zorggroep afspraken gemaakt met de klachtencommissie van de organisatie Riant Verzorgd Wonen. Die zullen uw klacht extern noteren en volledig onafhankelijk behandelen middels een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zie daarvoor de beschrijving van klachtafhandeling in de folder van Riant Verzorgd Wonen die u op onze website kunt vinden.
In een uiterst geval is er de mogelijkheid om zich te wenden tot de geschilleninstantie.

Als vertrouwenspersoon functioneert mevrouw Erica Bosch van Rosenthal, Keppelskamp 22, 7241LJ Lochem. Telefoon 0573-460596 info@ctazorg.nl

Klachten voor de klachtencommissie kunnen ingediend worden bij: Klachtencommissie Riant Verzorgd Wonen, Keppelskamp 22, 7241LJ Lochem. Telefoon 0573-460596 email: info@riantverzorgdwonen.nl

3. **Geschilleninstantie;** Het kan voorkomen dat u uiteindelijk nog niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht of ontevreden bent over het voorstel dat aan u is gedaan om tot een oplossing te komen. Ook dan kunt u terecht bij een volledig onafhankelijke geschilleninstantie via Riant Verzorgd Wonen. Riant Verzorgd Wonen is daarvoor namens alle aangesloten organisaties aangesloten bij Stichting Geschillencommissie EzA

Onze klachtenregeling voldoet aan de WKKGZ, de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen in de zorg.

Brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen

Riant Verzorgd Wonen is een kleine brancheorganisatie voor kleinschalige particuliere woonzorgondernemers die werken vanuit een gedeelde visie op zorg voor ouderen. De bij Riant Verzorgd Wonen aangesloten huizen vallen onder het toezicht van IGZ, de Inspectie voor de Gezondheidszorg. We Care Zorggroep maakt gebruik van de externe klachtenregeling, de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie welke door Riant Verzorgd Wonen beschikbaar is gesteld.

Riant verzorgd Wonen en wettelijke verplichtingen en regelgeving:

- Voldoet aan Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg);
- Voldoet aan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg;
- Voldoet aan WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorgsector);
- Voldoet aan WZD (Wet Zorg en Dwang), voor zover van toepassing;
- Voldoet aan WTZA (Wet toetreding zorgaanbieders);
- Voldoet aan IGJ-inspectienormen;
- Voldoet aan normen van de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is de externe, onafhankelijke, commissie die klachten behandelt als de interne procedure voor de cliënt of familie niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid en als de vertrouwenspersoon niet voor bemiddeling heeft kunnen zorgdragen of wanneer de klager rechtstreeks, zonder tussenkomst van de vertrouwenspersoon, te kennen heeft gegeven zijn klacht door de klachtencommissie behandeld te willen zien.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is namens Riant Verzorgd Wonen beschikbaar om te proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen, door een bemiddelende rol te spelen, indien de interne procedure voor de cliënt of familie niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid. Ook kunt u hier uw klacht indienen als u niet wilt dat uw klacht direct bij de betrokken zorgmedewerker bekend wordt. Ook onze medewerkers kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht om eventuele onvrede of incidenten te melden.

Geschilleninstantie

De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Verslag

In de jaarlijkse verslaglegging zullen het aantal klachten welke mondeling of schriftelijk bij We Care Zorggroep binnenkomen worden vermeld. Deze verslaglegging is te vinden in de jaarlijkse rapportage op de website van We Care Zorggroep.

Procedure interne klachtenregeling

1. De klacht komt mondeling of schriftelijk binnen bij de verantwoordelijk medewerker van de betreffende locatie. Deze noteert de klacht zo volledig en duidelijk mogelijk in het klachtendossier welke door directie kan worden ingezien.
Actie bij degene die de klacht heeft genoteerd die ook locatiemanager informeert.
2. De klacht wordt binnen 1 week opgelost. De client of familie wordt op de hoogte gehouden van de te nemen of genomen actie.
Actie ligt bij locatiemanager.

3. De klachten worden ook opgenomen in het regulier overleg tussen locatiemanager en het bestuur.
Het bestuur monitort de genomen maatregelen en de termijnen waarbinnen de klacht is afgewerkt. Zij doet hiervan verslag in de jaarlijkse rapportage die op de website is te vinden.
4. Als de klacht binnenkomt rechtstreeks bij het bestuur of directie, dan zal deze binnen uiterlijk 6 weken reageren. Dit kan zijn een bevestiging van de ontvangst van de klacht, de te nemen stappen of de uiteindelijke afhandeling van de klacht. De termijn van afhandeling van de klacht kan eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd.

EIGEN KLACHTENREGELING BIJ DE WET ZORG EN DWANG

De Wet Zorg en Dwang heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet Zorg en Dwang. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de algemene klachtenregeling die de instelling op basis van de [Wkkgz](#) heeft opgesteld.

Wet Zorg en Dwang, Externe klachtencommissie De Wet Zorg en Dwang schrijft voor dat klachten op basis van deze wet moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Deze commissie moet worden ingesteld door een representatieve organisatie van cliënten en een representatieve organisatie van zorgaanbieders. Dit kan op landelijk niveau worden ingesteld, maar ook op decentraal niveau. Voorwaarden voor decentraal niveau zijn, dat de cliëntenraad hiermee moet hebben ingestemd en dat op lokaal/regionaal niveau een cliëntenorganisatie moet zijn die als representatieve cliëntenorganisatie kan optreden. **Riant Verzorgd Wonen voldoet aan deze voorwaarden.**

Op welke klachten is deze klachtenregeling van toepassing?

De klachtenregeling van de Wet Zorg en Dwang is onder meer van toepassing op:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- Klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris;
- Klachten over het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Klachten over beslissingen rondom verlof en ontslag.