



Klachten- en Geschillenregeling

Algemeen

Op de Witte Hoeve hechten we veel waarde aan een sfeer van openheid en veiligheid. Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan. Alle partijen bij de Witte Hoeve moeten er ook steeds naar streven dit zo te houden.

Toch kan het voorkomen dat een zorgvrager zich benadeeld of onheus bejegend voelt. Binnen de Witte Hoeve is er altijd ruimte om aanmerkingen, kritiek, suggesties of klachten te bespreken met een van de werk/woonbegeleiders. Iedere opmerking wordt serieus genomen en in het geval van een klacht wordt er zo snel mogelijk naar een oplossing gezocht.

Als een zorgvrager desondanks het gevoel heeft dat zijn/haar klacht niet zorgvuldig genoeg wordt behandeld dan kan de zorgvrager de klacht neerleggen bij (achtereenvolgens) de Klachtenfunctionaris en bij de klachtencommissie. Dit loopt via de Seizoenen, een samenwerkingsverband waarmee de Witte Hoeve een overeenkomst heeft afgesloten.

Wordt de klacht volgens u niet naar behoren afgehandeld of neemt de Witte Hoeve – naar aanleiding van de klacht en op basis van een uitspraak van de klachtencommissie geen adequate maatregelen – dan is sprake van een geschil en kunt u zich tot slot nog wenden tot de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Onderstaand treft u klachtenprocedure aan.

De klachtenregeling en de onderliggende reglementen en procedures sluiten aan op de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg), welke vanaf 1 januari 2017 van kracht is.

De Klachtenprocedure

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u – als cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger - een klacht heeft over de Witte Hoeve. Een klacht betekent dat u aangeeft dat u ontevreden bent over de behandeling door de Witte Hoeve of een of meerdere medewerkers van de Witte Hoeve. Bij een klacht kan het zowel gaan over iets lichts, maar mogelijk ook over zwaardere zaken zoals agressie, ongewenste intimiteiten of strafbare handelingen. Er zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. Een handig richtsnoer daarvoor is:

Ga eerst met de Witte Hoeve in gesprek

Maak met de Witte Hoeve een afspraak om over de klacht te praten en neem eventueel ouders of vertegenwoordiger(s) mee. De Witte Hoeve zal er alles aan doen om de klacht op te lossen en er onderling uit te komen.

Maak eventueel (ook) een afspraak met de vertrouwenspersoon

Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Witte Hoeve :
Dit is Har Hoemakers die bereikbaar is op telefoonnummer: **06-30636375**



KLACHTENREGELING

Proceseigenaar : Bestuurster
Versie datum : 30-12-2014

Pagina nr. : 2 van 2
Document nr. : 10

Neem contact op met de klachtenfunctionaris

Als u er onderling met de Witte Hoeve toch niet uitkomt en uw klacht blijft bestaan, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt een neutrale positie in en is onpartijdig. De klachtenfunctionaris van de Witte Hoeve is werkzaam vanuit de Seizoenen, een koepelorganisatie die op verschillende locaties intra- en extramurale zorg biedt.

De webpagina van de klachtenfunctionaris is digitaal bereikbaar via:

<http://deseizoenen.org/deseizoenen/klachten>

De klachtenfunctionaris, mevrouw Mieke van Lanen is telefonisch of per mail te bereiken:

Tel. : 06 – 48138990

E-mail : klachtenfunctionaris@DeSeizoenen.org

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend, via de mail, of via het digitale klachtenformulier dat deel uitmaakt van de bovenstaande webpagina.

Na ontvangst van klacht wordt u binnen twee weken geïnformeerd over de verdere afhandeling van de klacht.

De werkwijze bij de afhandeling van de klachten is daarbij als volgt:

1. Indien de klager hiertoe bereid is wordt er bij voorkeur zoveel mogelijk in de hiërarchische lijn naar een oplossing gezocht. Dat wil zeggen: met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Indien de klager dit niet wenst kan deze de klacht rechtstreeks schriftelijk bij de klachtencommissie indienen.
2. Klager kan om bemiddeling verzoeken. Klager kan daarin worden bijgestaan door de klachtenfunctionaris die op verzoek van de klager en de instelling een derde kan aanzoeken om te bemiddelen.
3. Wanneer geen oplossing wordt bereikt door de inspanningen van de klachtenfunctionaris of de bemiddelaar kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie.
4. In ieder stadium van de bemiddeling kan door klager de officiële klachtenprocedure gestart worden door het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Wend u tot de klachtencommissie

Als u er samen met de klachtenfunctionaris en de Witte Hoeve niet uitkomt, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie.

Als u klacht gegrond wordt verklaard, wordt deze in behandeling genomen.

De Witte Hoeve is aangesloten bij:

**Klachtencommissie in Antroposofisch Verband:
Postbus 19282
3501 DG Utrecht**

De klachtencommissie is tevens weer gelieerd aan koepelorganisatie de Seizoenen. Hiervoor geldt een uniform "Klachtreglement Externe Klachtencommissie". Hierin staat de werkwijze van de Klachtencommissie - onder deel II – uitgebreid beschreven.



KLACHTENREGELING

Proceseigenaar : Bestuurster
Versie datum : 30-12-2014

Pagina nr. : 3 van 2
Document nr. : 10

Dit reglement is te downloaden via:

deseizoenen.org/wp-content/uploads/2014/01/Klachtenreglement-DeSeizoenen1.pdf

Wend u tot slot eventueel tot de geschillencommissie

Indien u als klager zich niet kunt vinden in de uitspraak van de commissie of wanneer de Witte Hoeve geen adequate uitvoering geeft aan de uitspraak dan is doorgaans sprake van een geschil.

Hiervoor heeft witte Hoeve aansluiting gezocht bij de landelijke "Geschillencommissie Gehandicaptenzorg".

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Klachten kunnen gaan over:

- De zorg die u van de gehandicaptenzorgaanbieder ontvangt
- De manier waarop de zorgaanbieder met u omging
- Het schenden van uw privacy in de zorginstelling
- Onjuiste of onvolledige informatie over de behandeling
- Zoekgeraakte of beschadigde eigendommen (bijvoorbeeld uw bril) tijdens uw verblijf in de instelling

U kunt zich rechtstreeks wenden tot de commissies via de website:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>

Hierop is verder alle aanvullende informatie te vinden.