

Klachtenregeling

Zoals elke zorginstelling heeft Zorgcentrum Horizon ook een klachtenregeling. Deze klachtenregeling heeft als doel het bieden van een goede werkwijze voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. Daarnaast heeft de regeling tot doel om te kunnen signaleren dat er structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van het Zorgcentrum zijn. Deze signalen zijn dan vooral om te gebruiken voor een kwaliteitsverbetering.

Het is de bedoeling dat de klacht daar wordt geuit waar het probleem ook is ontstaan.

Doorgaans

is dat bij de medewerkers die de directe zorgtaken hebben. Leidt dit niet tot een oplossing dan kan men zich wenden tot de leidinggevende of de directeur/bestuurder om het probleem op te lossen. Eventueel kan men zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Lukt dit allemaal niet dan kan men zich richten tot de klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit 4 personen en is geheel onafhankelijk van de organisatie van Horizon, noch in arbeidsrechtelijke zin, noch in bestuurlijke of anderszins via cliënten of medewerkers. De voorzitter is altijd een jurist.

De taken

van de commissie zijn de volgende

- Bemiddeling bij klachten
- Behandeling van klachten
- Het gevraagd en ongevraagd advies uit brengen aan de zorgaanbieder
- Het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg/ en dienstverlening en het uitbrengen van rapportages. Tevens schrijft de klachtencommissie jaarlijks een jaarverslag

Indien een klacht wordt ingediend, gebeurt dit schriftelijk. De klacht kan worden gedeponereerd in de klachtenbus. De organisatie van Horizon zorgt er voor dat de klachten ongezien terecht komen bij de klachtencommissie.

De commissie zendt binnen 10 dagen een bevestiging en geeft daarbij aan hoe de verdere procedure zal verlopen.

Doorgaans zal bij een klachtbehandeling een hoor en wederhoor onderzoek plaats vinden. Meestal kan dit plaats vinden in elkaars aanwezigheid, zowel de klager als de zorgaanbieder. Daarna bepaalt de commissie haar standpunt en brengt schriftelijk advies over haar oordeel uit aan de zorgaanbieder, de betrokken medewerker en de cliënt.

Indien de klager niet tevreden is kan de klager in beroep gaan tegen de beslissing van de Klachtencommissie.

Dit kan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten op het volgende adres:

Landelijke Beroepscommissie Klachten

Postbus 100

3980 CC Bunnik

Telefoon 030 6596311