



## Klachtenprocedure Cliënten

<b>In het handboek onder</b>	<b>Geldig van:</b>	<b>advies OR:</b>	<b>advies CR</b>
<b>4.13 en 9 (formulier)</b>	01-01-2020 - 01-01-2023	n.v.t.	16-03-2016 Ter kennisgeving: 21-01- 2020
<b>Laatste wijzigingsdatum</b>	<b>Verantwoordelijke</b>	<b>Versie:</b>	<b>Pagina's:</b>
01-01-2020	Manager Zorg	8	7

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, zo ook binnen de locaties en thuiszorgdisciplines van Zorggroep De Vechtstreek. Het kan dan ook zijn dat u een klacht heeft. Een klacht is een uiting van onvrede, wat voor Zorggroep De Vechtstreek een reden is om onze kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. In die zin zijn wij dan ook blij met uw klacht omdat het ons scherp houdt continu onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen, hebben wij in deze folder beschreven bij wie u met uw klacht terecht kunt en hoe uw klacht wordt afgehandeld. U bent uiteraard vrij om uw klacht in te dienen waar u dit wilt.

### **Uiting van ongenoegen**

Wanneer u iets wilt melden waar u niet tevreden over bent, maar u daar geen klacht over in wilt dienen, is het mogelijk een formulier met uiting van ongenoegen in te vullen. Een uiting van ongenoegen zien wij als een kans om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. U kunt ook bij een uiting van ongenoegen dezelfde personen benaderen als bij een klacht.

### **Gesprek met de betrokken medewerker, contactverzorgende, teamleider of manager**

Mocht u ergens ontevreden over zijn dan kunt u uw klacht bespreekbaar maken met de medewerker om wie het gaat. Lukt het niet om uw klacht met deze medewerker te bespreken en op te lossen, of bent u niet tevreden over de oplossing, dan kunt u uw klacht bespreken met de contactverzorgende. Wanneer het niet lukt om de klacht via de contactverzorgende op te lossen kunt u uw klacht bespreken met de teamleider van de afdeling of een van de managers van Zorggroep De Vechtstreek. Samen met u, zal de teamleider / manager het gesprek aangaan met de betrokken medewerker(s) met als doel tot een oplossing te komen voor uw klacht. Zorggroep De Vechtstreek heeft een manager zorg en een manager facilitair. Bij de receptie weten ze wie de betreffende medewerker is die u hiervoor kunt benaderen.

### **Meldingsformulier klachten cliënten via de klachtenbus**

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen, via bijgevoegd klachtenformulier (bijlage 2). Schriftelijke klachten kunt u deponeren in de klachtenbus van het woonzorgcentrum. Deze klachtenbus wordt wekelijks geleegd en naar aanleiding van uw klacht wordt er contact met u opgenomen.

Thuiszorg cliënten kunnen hun klacht ook rechtstreeks sturen naar:

Zorggroep De Vechtstreek  
T.a.v. Kwaliteitcoördinator  
De Aa 50  
3621 VV Breukelen

### **Vertrouwenspersoon**

Wanneer u hier de voorkeur aan geeft dan kunt u met uw klacht terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon probeert door bemiddeling met de betreffende medewerker en/of manager tot een oplossing van de klacht te komen.

De vertrouwenspersoon verwijst uw klacht door wanneer:

- U geen bemiddeling wenst of de bemiddeling naar uw mening niet voldoende resultaat heeft opgeleverd of niet naar tevredenheid is opgelost.
- U een uitspraak wilt hebben over de vraag of uw klacht terecht is. Als u wilt dan ondersteunt de vertrouwenspersoon u bij het indienen van uw formele klacht bij de klachtencommissie.

In de bijlage 1 staan de namen van de vertrouwenspersonen van onze drie locaties genoemd en wijze waarop zij te bereiken zijn.

### **Gesprek met de bestuurder**

Wanneer een gesprek met het zorgteam, de teamleider, de manager of de vertrouwenspersoon niet voldoende resultaat heeft opgeleverd, of uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de bestuurder. Samen met u en indien gewenst de betrokken medewerker probeert de bestuurder uw klacht op te lossen.

### **Onafhankelijk klachtenfunctionaris**

Zorggroep De Vechtstreek biedt u de mogelijkheid om de klacht te bespreken met een onafhankelijk klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht voor deze persoon richten aan:

Karin Somhorst

Telefoon: 06-24711086

E-mail: [karin@the-lighthouse.nl](mailto:karin@the-lighthouse.nl)

### **Externe klachtencommissie**

Als uw klacht na bespreking met de betrokkenen niet is opgelost of als u van deze mogelijkheid geen gebruik wenst te maken, kunt u uw klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie. U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij de voorzitter van de klachtencommissie. Het is belangrijk dat u hierbij aangeeft waar uw klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn, op welke locatie het probleem speelt en wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd.

De KVVU is schriftelijk te bereiken op postadres:

KVVU

Centraal Bureau AxionContinu

Beneluxlaan 922

3526 KJ Utrecht

of e-mail: [info@kvvu.nl](mailto:info@kvvu.nl)

De klachtencommissie zendt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht en licht u in over de verdere procedure. Indien nodig wordt bij deze bevestiging een machtigingsformulier toegevoegd, waarmee u de klachtencommissie toestemming kunt geven tot inzage in uw dossier. Vervolgens stelt de klachtencommissie een onderzoek in. Binnen zes weken dient dit onderzoek afgerond te zijn. Na afronding van het onderzoek geeft de klachtencommissie een oordeel over de gegrondheid van uw klacht.

### **Reglement klachtenbehandeling Zorggroep De Vechtstreek**

Zorggroep De Vechtstreek heeft een 'Reglement klachtenbehandeling' waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven. U kunt deze regeling aanvragen bij de zorgbemiddeling van Zorggroep De Vechtstreek.

### **Registratie van klachten**

Binnen Zorggroep De Vechtstreek worden klachten geregistreerd om inzicht te krijgen in de aard en het aantal klachten. Een overzicht van alle klachten wordt minimaal jaarlijks binnen het MT besproken. Doel van deze evaluaties is onze zorg- en dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

### **Klachten ingediend bij de medewerker, contactverzorgende, teamleider, manager, bestuurder of via de klachtenbus**

In overleg met u, wordt uw klacht geregistreerd op het 'Meldingsformulier klachten'. Nadat uw klacht is opgelost, wordt het formulier bewaard bij de kwaliteitscoördinator.

Minimaal jaarlijks maakt de kwaliteitscoördinator een anoniem verslag. Dit verslag wordt besproken in het overleg van het management t.b.v. de leer- en verbetercyclus.

**Klachten ingediend bij de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon houdt een registratie bij van de ingediende klachten. Twee keer per jaar maakt de vertrouwenspersoon een geanonimiseerd verslag. Dit verslag wordt besproken in het overleg van het management en eveneens gebruikt voor het jaardocument.

**Klachten ingediend bij de klachtencommissie**

Jaarlijks maakt de klachtencommissie een geanonimiseerd jaarverslag ten behoeve van het jaardocument.

**Geschillencommissie**

Conform de nieuwe klachtenwetgeving WKKGZ is Zorggroep De Vechtstreek aangesloten bij de landelijke geschillencommissie in Den Haag. Indien uw klacht na bovenstaande acties niet naar wens is opgelost zou u uw klacht bij deze commissie in kunnen dienen. Deze bekijkt de klacht en zal tot een uitspraak komen.

## Bijlage 1

### Overzicht functionarissen en bereikbaarheid m.b.t. klachtenbehandeling

#### Teamleiders

---

Teamleider De Aa/Thuiszorg Breukelen	<a href="mailto:m.vergeer@szdv.nl">m.vergeer@szdv.nl</a>
Teamleider 't Kampje	<a href="mailto:l.copier@szdv.nl">l.copier@szdv.nl</a>
Teamleider Overdorp / Nachtdienst	<a href="mailto:d.vermeulen@szdv.nl">d.vermeulen@szdv.nl</a>
Manager Zorg Mw. R. Stam	<a href="mailto:r.stam@szdv.nl">r.stam@szdv.nl</a>
Manager Facilitair De heer J. van Lindenberg	<a href="mailto:j.vanlindenberg@szdv.nl">j.vanlindenberg@szdv.nl</a>
Bestuurder De heer J.O.P. Schackman	<a href="mailto:j.schackman@szdv.nl">j.schackman@szdv.nl</a>

---

#### Vertrouwenspersoon (bereikbaar via de receptie van de Aa)

Mevrouw L. Seewald	't Kampje
Mevrouw L. van den Hoven	De Aa
Mevrouw M. van Zanten	Overdorp

Alle functionarissen zijn beschikbaar voor cliënten van de thuiszorg.

---

#### Onafhankelijk klachtenfunctionaris

Karin Somhorst  
Telefoon: 06-24711086  
E-mail: [karin@the-lighthouse.nl](mailto:karin@the-lighthouse.nl)

---

#### Externe klachtencommissie

KVVU  
Centraal bureau Vecht en IJssel  
Hof van Transwijk 16  
3526 XB UTRECHT  
of e-mail: [info@kvvu.nl](mailto:info@kvvu.nl)



## Bijlage 2

### Meldingsformulier klachten cliënten

Locatie:
Datum en tijdstip registratie:
Klacht gemeld door (naam cliënt en adres/huisnummer):
Klacht ontvangen door (naam medewerker):

#### Aard van de klacht

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Omgangsvormen            | <input type="radio"/> Dienstverlening receptie          |
| <input type="radio"/> Verzorging               | <input type="radio"/> Dienstverlening administratie     |
| <input type="radio"/> Huishouding              | <input type="radio"/> Dienstverlening technische dienst |
| <input type="radio"/> Privacy                  | <input type="radio"/> Voeding                           |
| <input type="radio"/> Informatievoorziening    | <input type="radio"/> Overig                            |
| <input type="radio"/> Vermissing kostbaarheden |   |

#### Omschrijving van de klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Schriftelijke klachten kunt u deponeren in de klachtenbus van het woonzorgcentrum. Deze klachtenbus wordt wekelijks geleegd en naar aanleiding van uw klacht wordt er contact met u opgenomen. Thuiszorg cliënten kunnen hun klacht ook rechtstreeks sturen naar: Zorggroep De Vechtstreek, t.a.v. kwaliteitscoördinator, De Aa 50, 3621 VV Breukelen*

#### Te ondernemen actie door ontvanger van de klacht:

.....

.....

.....

#### Te ondernemen actie/traject door de verdere behandelaar van de klacht<sup>i</sup>

.....

.....

.....

Na 14 dagen dient er een evaluatie plaats te vinden met de indiener van de klacht of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Eindevaluatie: Wat is er ondernomen? Is de klacht naar tevredenheid opgepakt / behandeld / afgerond?

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

Indien deze niet naar tevredenheid is opgelost, dienen vervolgstappen afgesproken en vastgelegd te worden. Klachten dienen binnen 6 weken opgelost te zijn.

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

---

Datum evaluatie klacht met de indiener:.....

Zorggroep De Vechtstreek heeft tevens een klachtenprocedure. Deze procedure kunt u vinden op onze website [www.szdv.nl](http://www.szdv.nl), brochures zijn te vinden bij de receptie van iedere locatie.

---

<sup>i</sup> Degene die de klacht ontvangt hoeft niet degene te zijn die de klacht verder oppakt.