

Klachtenregeling cliënten

1. Inleiding

Cliënten, deelnemers aan de dagbesteding en logeeropvang en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij LoveInCare. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door LoveInCare wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe LoveInCare 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 LoveInCare kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van LoveInCare, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van LoveInCare of andere onwenselijke situaties in relatie met LoveInCare.

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 betrokken medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker of de bestuurder van LoveInCare.

b. Schriftelijk

Hiervoor kan het klachtenformulier van LoveInCare worden gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar LoveInCare, Wisentweg 48, 8255 RB in Swifterbant of gemaïld naar info@loveincare.nl. Als de indiener niet met LoveInCare zelf in gesprek wil, kan een klacht ook meteen worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie (zie hst 4).

Naam:	4.5.d_Klachtenregeling	Documenteigenaar	Bestuurder
Versie:	1.0	Vervaldatum	05-08-2024
Datum laatste wijziging:	05-08-2021	Pagina	Pagina 1 van 3

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van LoveInCare wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op het klachtenformulier.

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij LoveInCare of kan contact worden gezocht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door LoveInCare

Na ontvangst van de klacht neemt LoveInCare binnen 5 werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht 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 contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

c. Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris

Als men er intern samen niet uitkomt of de indiener wil niet eerst in gesprek met LoveInCare, dan kan er worden opgeschaald door de cliënt of zijn familie. Dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan luisteren, signaleren en adviseren, ondersteunen bij het formuleren van een klacht, de eerste opvang bieden van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht, uitleg geven over de klachtenprocedure, bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.

LoveInCare is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg heeft een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Meer informatie is te vinden op: www.klachtenportaalzorg.nl.

d. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschillencommissie.

In het uiterste geval kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg, waar LoveInCare lid van is. Een geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding van maximaal €25.000,- toekennen. De cliënt (of diens familie) kan een klacht indienen bij de Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen op de website:

www.klachtenportaalzorg.nl

Geheimhouding.

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van LoveInCare die bij de behandeling van een klacht worden betrokken zijn verplicht tot geheimhouding.

Naam:	4.5.d_Klachtenregeling	Documenteigenaar	Bestuurder
Versie:	1.0	Vervaldatum	05-08-2024
Datum laatste wijziging:	05-08-2021	Pagina	Pagina 2 van 3

5. 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.
- In het jaarlijkse organisatiebeoordeling wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn geformuleerd en in het komende jaarplan opgenomen.

Naam:	4.5.d_Klachtenregeling	Documenteigenaar	Bestuurder
Versie:	1.0	Vervaldatum	05-08-2024
Datum laatste wijziging:	05-08-2021	Pagina	Pagina 3 van 3