

## Klachtenregeling voor cliënten

**U kunt erop vertrouwen dat een klacht voor ons belangrijk is en zorgvuldig wordt behandeld.**

Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over de zorg- en dienstverlening van Stichting Linge's Zorglandgoed. Toch kan het voorkomen dat iets niet helemaal naar wens verloopt. Heeft u een klacht of wilt u een suggestie doen om onze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren? Laat het ons weten.

### Waar kunt u terecht met klachten?

Het ligt het meest voor de hand dat als u niet tevreden bent, u dit bespreekt met de betrokken medewerker of de zorgregisseur van de afdeling. Als u dit liever niet doet kunt u uw onvrede of klacht ook bespreken met onze P&O functionaris of bestuurder. Zij zoeken dan in samenwerking met u en met de medewerkers naar verbeteringen en maken daar afspraken over.

Als u zich binnen Linge's Zorglandgoed niet voldoende gehoord voelt is er een functionaris die niet direct betrokken is bij de zorg of dienstverlening, een klachtenbegeleider. Zij informeert u over de mogelijkheden hoe om te gaan met gevoelens van onvrede. Zij kan ook bemiddelen waar dit mogelijk en wenselijk is. Als dit niet voor u niet of onvoldoende verbetering geeft kunt u zich rechtstreeks wenden tot het Klachtenportaal Zorg waar St. Linge's Zorglandgoed bij aangesloten is. U leest er meer over in deze regeling.

### Niet tevreden?.....

Onze medewerkers doen hun uiterste best om zorg en diensten te bieden die aansluiten op uw persoonlijke wensen en behoeften. Toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat, dat u niet tevreden bent over de door ons verleende zorg en diensten, of over de wijze waarop wij u tegemoet treden. Er ontstaat dan een klacht. En tevens ook een kans voor onze organisatie en voor onze medewerkers.

### Leren van klachten

Stichting Linge's Zorglandgoed staat op het standpunt dat de organisatie en de medewerkers altijd kunnen leren. Ook van eventuele fouten die onverhoopt gemaakt kunnen worden. Om die reden geeft de klachtenpersoon gevraagd en ongevraagd advies aan de teamleider of het management ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en de bejegening.

Daarnaast wordt minimaal één keer per jaar verslag gegeven van zijn of haar werkzaamheden, inclusief de verbetertips die gegeven zijn. Uit die verslagen kan op geen enkele wijze worden afgeleid van wie een eventuele klacht afkomstig is. De verslagen zijn gegarandeerd anoniem.

### **.....Laat het vooral weten!**

We stellen het op prijs als u uw klacht met de betreffende zorgverlener, behandelaar of medewerker uitpraat. Veel klachten kunnen op deze wijze worden opgelost.

Het kan ook gebeuren dat u juist liever niet op deze wijze uw ongenoegen uitpraat. Misschien wilt u eerst met een onafhankelijke persoon over uw ervaringen spreken en daarna een oplossing zoeken.

### **De klachtenbegeleider**

Als u eerst met een onafhankelijke persoon over uw klacht wilt spreken kunt u contact opnemen met onze klachtenpersoon. De klachtenpersoon draagt zorg voor het opvangen en bemiddelen bij klachten van onze bewoners en/of uw vertegenwoordiger. Zij heeft een informerende, begeleidende en signalerende taak ten aanzien van het voorkomen en opheffen van klachten.

De klachtenbegeleider is verplicht tot geheimhouding en waarborgt uw privacy. Ze kan luisteren, ondersteunen en bemiddelen en verwijzen. Zij komt alleen in actie, als u dat wilt.

Als u contact opneemt met de klachtenbegeleider zal deze met u uw ongenoegens bespreken en afspraken met u maken over wat u wilt dat hij of zij voor u of met u gaat doen.

Linge's Zorglandgoed heeft een deskundige voor deze taak aangesteld, mw. J. Dijkstra uit Meerkerk. U kunt haar contactgegevens bij ons opvragen.

### **De externe Klachtencommissie**

Het kan voorkomen dat u uw klacht niet bij ons kunt of wilt neerleggen of dat er geen bevredigende oplossing wordt gevonden. Stichting Linge's Zorglandgoed vindt het dan ook belangrijk dat uw klacht gehoord wordt. We zijn daarvoor aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg die een onafhankelijke klachtencommissie heeft.

Geen enkel lid van de klachtencommissie heeft een band met één van de instellingen die aangesloten zijn. De voorzitter van de commissie is een jurist, die zich heeft toegelegd op het gezondheidsrecht.

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie. Indien u dat wenst kan onze klachtenbegeleider u behulpzaam zijn bij het op schrift zetten van uw klacht.

Als de commissie de klacht in behandeling neemt, zal zij een hoorzitting organiseren waarin alle betrokken partijen gehoord kunnen worden. Vervolgens doet de commissie een uitspraak. De uitspraak van de commissie bestaat uit een oordeel of een klacht gegrond, dan wel ongegrond is.

Indien de klacht gegrond is, wordt dit oordeel altijd voorzien van een advies aan de bestuurder. De bestuurder wordt geacht aan te geven wat er met het advies gaat gebeuren. De bewoner die een klacht heeft ingediend ontvangt uiteraard een afschrift van het oordeel van de commissie én van de reactie van de bestuurder.

## **Open en lerende organisatie**

Al onze medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om onderdeel te zijn van een open en lerende organisatie met het doel om de organisatie en zichzelf steeds te blijven verbeteren ten gunste van onze zorgvragers, elkaar en onze organisatie. Alle medewerkers zullen u daarom regelmatig vragen of de zorg- en dienstverlening naar uw wensen en behoeften verloopt en daar waar nodig aanpassingen aanbrengen. Waar nodig wordt overleg gevoerd met de teamleider om veranderingen te kunnen bewerkstelligen. Mocht dit niet in de organisatie mogelijk zijn gaan ze met u in overleg op welke wijze dit wel ingevuld zou kunnen worden. Ieder half jaar zal u ook een kort interview afgenomen worden door uw contactverzorgende waarin u ook gelegenheid heeft om wensen, behoeften of klachten naar voren te brengen. Op deze wijze streven we ernaar dat de volgende uitspraak in de praktijk wordt gebracht.

***Heeft u klachten zeg het ons, bent u tevreden zeg het voort!***