

Klachtenbrochure 't Derkshoes



Voor alle cliënten van 't Derkshoes
Woonzorgcentrum
Thuiszorg V&V
Huishoudelijke Hulp



Deze folder over de klachtenregeling binnen 't Derkshoes is bedoeld voor u als cliënt van 't Derkshoes en uw naasten. Cliënten zijn de bewoners van het woonzorgcentrum, bewoners op de kortdurende opname, cliënten van de thuiszorg, de huishoudelijke hulp thuis en deelnemers aan de groepsdagverzorging.

De medewerkers van 't Derkshoes doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en om u zo goed mogelijke zorg te bieden. We horen het graag als u een idee heeft hoe het beter kan. Het kan voorkomen dat u over sommige dingen minder tevreden bent.

Wij vinden het in 't Derkshoes van belang goed naar opmerkingen en klachten van cliënten te luisteren en samen te komen tot een goede oplossing. Door het uiten van uw klacht geeft u ons tevens de mogelijkheid tot het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

Voor het uiten van klachten heeft 't Derkshoes verschillende regelingen.

Hoe u door middel van deze regelingen uw klacht kenbaar kunt maken, leest u in deze folder.

Wat is een klacht en wie kan deze indienen?

Een klacht is elke uiting van onvrede over de zorg- en dienstverlening van een cliënt van 't Derkshoes. Klachten kunnen gericht zijn tegen individuele medewerkers, stagiaires of vrijwilligers, dan wel tegen de zorgorganisatie zelf.

U kunt zelf een klacht indienen maar ook uw partner, een naast familielid of een wettelijk vertegenwoordiger kan dat doen. U dient, in geval iemand anders de klacht voor u indient, aan te geven dat u instemt met het behandelen van de klacht.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle onderdelen van de zorg- en dienstverlening die door 't Derkshoes wordt geleverd.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- U hebt het idee dat er niet goed naar u wordt geluisterd
- U vindt dat een medewerker zich niet correct heeft gedragen
- U bent het niet eens met bepaalde afspraken die over de zorgverlening zijn gemaakt
- U hebt klachten over de kwaliteit van de geleverde zorg
- U vindt de maaltijd niet in orde

Hoe kunt u uw klacht uiten?

U kunt een klacht op verschillende wijze indienen, namelijk via de:

- interne klachtenregeling
- externe klachtenregeling
- de landelijke geschillencommissie verpleging, verzorging en thuiszorg
- inspectie voor de gezondheidszorg



U wordt altijd op de hoogte gesteld van de afhandeling en acties die zijn ondernomen naar aanleiding van uw klacht.

Cliëntvertrouwenspersoon

Mocht u met een kwestie zitten waarover u in vertrouwen van gedachten wilt wisselen of hebt u hulp nodig bij het indienen van uw klacht, dan kunt u zich altijd wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van 't Derkshoes. Zij kan u ook ondersteunen tijdens gesprekken over uw klacht en bemiddelen om tot een goede oplossing te komen.

De cliëntvertrouwenspersoon mevr. A. Akkerman is bereikbaar onder telefoonnummer: 06 – 17067504 of via email: clientvertrouwenspersoon@derkshoes.nl. Dit staat ook vermeld op het prikbord naast de lift beneden.

Interne klachtenregeling

Als u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de zorg en dienstverlening adviseren wij u als eerste, uw klacht met de betrokken medewerker van 't Derkshoes te bespreken. Als de medewerker in kwestie de klacht niet zelf kan oplossen, zal hij of zij uw klacht doorgeven aan de direct leidinggevende.

Als u, om wat voor reden dan ook, uw klacht niet met de medewerker of leidinggevende kunt of wilt bespreken dan kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met de manager wonen & zorg of de directeur.

Wij vragen u uw klacht schriftelijk, per brief, in te dienen. Daarin beschrijft u zo precies mogelijk op welke wijze u uw klacht opgelost wil zien. Zo nodig kunt u hulp krijgen bij het opschrijven van uw klacht, door de medewerker, leidinggevende of vertrouwenspersoon.

U krijgt schriftelijk bericht van ontvangst van uw brief en langs welke weg er naar een oplossing wordt gezocht voor uw klacht. Als er, naar aanleiding van de klacht, gesprekken met u plaatsvinden worden de gemaakte afspraken vastgelegd. Uw klacht moet uiterlijk binnen twee maanden na het indienen, met u zijn afgehandeld.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie of tot de geschillencommissie zorg.

Externe klachtenregeling

't Derkshoes is aangesloten bij een externe regionale klachtencommissie, die voor een aantal zorgaanbieders bemiddelt bij het zorgvuldig afhandelen van klachten van cliënten. De onafhankelijke klachtencommissie staat onder leiding van een voorzitter met een juridische achtergrond. Aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie zijn, behoudens eventuele kosten voor door u ingeschakelde rechtsbijstand, geen kosten verbonden.

De gronden voor het indienen van een klacht en de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld, staan in het reglement van de commissie dat u bij 't Derkshoes kunt opvragen.



De commissie beoordeelt altijd of een klacht door hen in behandeling kan worden genomen. Familie en wettelijk vertegenwoordigers kunnen met u of namens u een klacht indienen, maar hebben geen eigenstandig recht om te klagen.

De commissie kan een bemiddelend gesprek voorstellen tussen u en de organisatie. Mocht u dit niet willen dan volgt een hoorzitting waarin de klacht wordt behandeld. Als de commissie uw klacht gegrond verklaart, geven zij een advies over de oplossing van uw klacht aan de directie van 't Derkshoes. De directie neemt vervolgens contact met u op over de te nemen vervolgstappen.

In het geval dat u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie kunt u uw klacht ook aan de geschillencommissie, aan de rechter of andere bevoegde instanties voorleggen.

Klachten voor de Externe klachtencommissie kunt u, bij voorkeur schriftelijk, richten aan:

Klachtencommissie GGZ-Drenthe

t.a.v. de secretaris

Postbus 30007

9400 RA ASSEN

tel : 0592- 334804

Geschillencommissie verpleging, verzorging en thuiszorg

Als u het niet eens kunt worden met 't Derkshoes over de oplossing van uw klacht dan kunt u uw geschil voorleggen aan deze landelijke, onafhankelijke Geschillencommissie verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT). Aan behandeling van uw klacht zijn geringe kosten verbonden.

Als uw klacht gaat over schade die u geleden heeft, dan behandelt de commissie alleen klachten of geschillen waarvoor maximaal een totaalbedrag van € 5000,- kan worden toegekend.

Tegen een uitspraak van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk. Als u de uitspraak onredelijk vindt, dan kunt u de uitspraak binnen twee maanden voorleggen aan de rechter, die bekijkt of de uitspraak indruist tegen wat redelijk en billijk is.

Over de werkwijze, termijnen en klachtafhandeling door de geschillencommissie is een folder verschenen: "Hoe werkt de geschillencommissie verpleging, verzorging en thuiszorg".

Deze is via de website www.degeschillencommissie.nl te downloaden. Op aanvraag is de folder bij 't Derkshoes verkrijgbaar.

Het contactadres is:

Geschillencommissie VVT

Postbus 90600

2509LP Den Haag

Telefoonnummer: 070-310 53 10



Als u niet tevreden bent met de oplossing

Iedere cliënt in Nederland staat het vrij, in het geval hij of zij niet tevreden is met de klachtafhandeling door de zorgaanbieder een melding van de klacht te doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Tevens bestaat de mogelijkheid een civiele procedure te starten bij de rechtbank.

Even op een rijtje

Hieronder zijn de belangrijke punten uit de klachtenregelingen op een rijtje gezet:

- een klacht is voor 't Derkshoes een mogelijkheid tot verbeteren
- een klacht heeft nooit gevolgen voor de zorg- en dienstverlening die u ontvangt
- u krijgt altijd de mogelijkheid uw verhaal te doen
- u wordt geïnformeerd over de mogelijkheden die tot uw beschikking staan
- klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld
- binnen 't Derkshoes is een cliënt-vertrouwenspersoon beschikbaar
- u kunt uw klacht aankaarten bij elke medewerker, maar ook bij de leiding van 't Derkshoes
- u kunt een klacht indienen bij de externe regionale klachtencommissie
- u kunt een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie VVT
- Indien u niet tevreden bent met de oplossing van uw klacht staat, kunt u een melding doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg of deze aan de rechter voorleggen