

Klachten reglement



Inleiding

Dit reglement is van toepassing op klachten ontstaan tijdens de dienstverlening door medewerkers van de Witte Tulp aan cliënten die al dan niet hebben geleid tot schade aan de cliënt, aan wie in het kader van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (WKKGZ) wordt verleend.

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit cliënten en/of medewerkers.

Doel van het klachtenbeleid

Onderbouwing en beschrijving op welke wijze De Witte Tulp klachten behandelt en gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren.

- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- De cliënten en medewerkers van De Witte Tulp in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Toepassingsgebied

- De cliënten (of hun vertegenwoordigers).
- Medewerkers.
- De totale dienstverlening.

Werkwijze

Mondelinge klacht	Hoe en wat
Cliënt of medewerker is niet tevreden	Cliënt of medewerker bespreekt de klacht eerst met de direct betrokkene(n).
Indien klacht niet opgelost is	De directeur maakt een afspraak met de cliënt of medewerker.
Indien de klacht is opgelost	Resultaten worden op schrift gesteld en toegevoegd aan dossier cliënt of medewerker.
Indien klacht niet tot tevredenheid is opgelost	Cliënt of medewerker wordt gewezen op mogelijkheid van bemiddeling door externe klachtencoördinator van De Witte Tulp.

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem)	Hoe en wat
Externe klachtencoördinator neemt contact op met de indiener klacht.	De schriftelijk- en mondeling ingediende klachten & tips en afhandeling worden schriftelijke vastgelegd.
Directe oplossing in overleg met betrokken partijen <i>of</i> In overleg met indiener klacht worden vervolg acties besproken <i>of</i> Oplossing klacht is niet mogelijk. De externe klachtenfunctionaris informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid geschillencommissie.	Indien niet op te lossen in overleg wordt indiener klacht verwezen naar de geschillencommissie.
De klacht, afhandeling, vervolg acties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door klachtencoördinator op papier gezet. De relevante documenten horend bij klacht worden gearhiveerd.	1x per jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten & tips besproken met de directeur.
Indien cliënt of medewerker niet akkoord is met afhandeling wordt dit schriftelijk vastgelegd. In overleg met betrokkenen wordt klacht doorverwezen naar de geschillencommissie.	N.a.v. de jaarlijkse bespreking wordt verslag gemaakt. Hierin worden aanbevelingen, conclusies en acties vastgelegd.
Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door externe klachtencoördinator gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit schriftelijk vast gelegd.	Externe klachtencoördinator checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd. Indien nodig kunnen weer acties volgen.

Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de cliënten en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn.

Hiermee kent de organisatie de volgende informatiestromen:

Bij de intake van cliënten en in bij het introduceren/inwerken van (nieuwe) medewerkers wordt melding gemaakt van het interne klachtenbeleid. Cliënten en medewerker worden geïnformeerd hoe zij een klacht kunnen indienen.

Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Externe klachtencoördinator / Geschillencommissie

De Witte Tulp heeft een contract afgesloten met Klachtenportaal Zorg.

U kunt uw klacht bij een externe klachtencoördinator indienen via onderstaande contact informatie:

Via de site www.geschillencommissiekpz.nl via het klachtenformulier op de website of schriftelijk, door de klacht te sturen aan: Geschillencommissie KPZ, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen.