



23-8-2017

Klachtenregeling

Procedure

1. Doel

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoerings-besluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorgorganisaties die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

2. De Wijngaerd kiest voor de oplossingsgerichte aanpak.

De inspanning van de medewerkers van de Wijngaerd moet erop gericht zijn om signalen, suggesties en uitingen van onvrede van cliënten in een vroegtijdig stadium te herkennen en in gesprek te gaan om samen een oplossing te vinden. Op deze manier wordt het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden of herwonnen en zal een klacht in de regel niet verder worden doorgezet.

Indien de oplossingsgerichte aanpak door de medewerkers niet tot een oplossing leidt, stellen de medewerkers voor om met behulp van de klachtenfunctionaris de klacht informeel op te lossen.

2. Toch een klacht indienen ?

- b. Een klacht kan worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris (dhr. Henk Moerenhout; bereikbaar via tel.nr. 06-13431428 of per email henkmoerenhout@mediationpraktijk-westbrabant.nl) of direct bij directie van de Wijngaerd.
- c. Een klacht kan worden ingediend door:
 - 1) de cliënt
 - 2) diens vertegenwoordiger
 - 3) diens gemachtigde
 - 4) diens zaakwaarnemer
 - 5) diens nabestaanden

3. Verantwoording klachtenregeling

- a. De Wijngaerd hanteert de Modelklachtenregeling Wkkgz – ActiZ / LOC van mei 2016. (Van toepassing is Model-klachtenregeling Variant B - met Klachtencommissie, zowel voor BOPZ klachten als voor andere klachten).
- b. De Wijngaerd hanteert de Uitvoeringsregeling Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en Midden Brabant van januari 2017.
- c. De Wijngaerd maakt gebruik van een onafhankelijk klachtenfunctionaris. De Wijngaerd is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en midden Brabant ; inbegrepen BOPZ klachten.
- d. De Wijngaerd is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

