



Klachtenregeling Ben Oude NijHuis

1. Inleiding

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

3. Op welke manier 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 van Ben Oude NijHuis.

b. Schriftelijk

Hiervoor wordt het klachtenformulier van Ben Oude NijHuis gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen via de website van Ben Oude NijHuis of aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Stichting Ben Oude NijHuis, Postbus 671, 1200 AR, Hilversum.

c. Klachtenfunctionaris

Indien de onvrede blijft bestaan, dan wel omdat de bewoner van bovenstaande mogelijkheden geen gebruik wil of kan maken, kan contact worden gelegd met de klachtenfunctionaris. Ben Oude NijHuis heeft een externe klachtenfunctionaris geleverd door Quasir. Meer informatie hierover is te vinden op de website: www.quasir.nl Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk, heeft een onpartijdige rol. Met de klachtenfunctionaris kan de klacht worden besproken. Hij/zij kan een bemiddelende rol spelen om een oplossing te bereiken. De klachtenfunctionaris zal de klacht strikt vertrouwelijk behandelen en alleen met toestemming van de bewoner

verdere stappen ondernemen.

d. Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil Quasir

In het uiterste geval kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil, waar Ben Oude NijHuis 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 bewoner (of diens familie) kan een klacht indienen bij de Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil door het klachtenformulier in te vullen op de website: www.zorggeschil.nl

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. *Behandeling van een mondelinge klacht*

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van Ben Oude NijHuis wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. Naast dit gesprek ontvangt de indiener van de klacht in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Ben Oude NijHuis, waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen ter verbetering zullen worden gerealiseerd.

b. *Behandeling van een schriftelijke klacht door Ben Oude NijHuis.*

Na ontvangst van de klacht neemt Ben Oude NijHuis binnen 5 werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker, de leidinggevende en/of bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De indiener van de klacht ontvangt in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Ben Oude NijHuis, waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen ter verbetering zullen worden gerealiseerd.

c. *Behandeling van een klacht bij de klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris zal de klacht strikt vertrouwelijk behandelen en alleen met toestemming van de bewoner verdere stappen ondernemen. Hij/zij zal de klacht anoniem registreren, zodat Ben Oude NijHuis wel in staat is om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

d. *Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschilleninstantie.*

De Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil behandelt de klacht volgens een vaste procedure die uit vijf stappen bestaat:

Stap 1: Klacht indienen

Stap 2: Ontvangstbevestiging

Stap 3: Hoor- en wederhoor van betrokken partijen

Stap 4: Eventueel inwinnen van meer informatie

Stap 5: Uitspraak

De geschillencommissie heeft 6 maanden de tijd om een uitspraak te doen. Meer informatie over de behandeling van een klacht bij de Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil is te vinden op:

<https://zorggeschil.nl/clienten/>

Geheimhouding.

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

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.
- Alle ingediende klachten worden geregistreerd in het kwaliteitsteam van Ben Oude NijHuis dat één keer per kwartaal vergadert. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie ondernomen.
- In het jaarlijkse management review 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.