



Klachtenregeling voor cliënten

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Begrippenlijst	3
Inleiding	4
1. Altra Zorg	5
2. Klachtenproces bij Altra Zorg	6
2.1 Persoonlijke begeleider, teamleider en mede cliënten	6
2.2 Clientvertrouwenspersoon	6
2.3 Klachtenfunctionaris	6
2.4 Klachtencommissie	6
2.5 Geschillencommissie	7
2.6 Rechter	7
3. Gegevens van klacht	8
4. Zorgaanbieders	8

Documentgegevens en begrippenlijst

Doelgroep of toepassingsgebied: Voor cliënten, medewerkers, ouders/verwanten, wettelijk vertegenwoordigers.

Aanverwante documenten:	Wet- en regelgeving:
<ul style="list-style-type: none"> o Klachtenregeling medewerkers o Bescherming persoonsgegevens cliënten o Beleidsdocument o Cliëntenvertrouwenspersoon o Werkinstructie klachtencommissie o Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris o Klachtenformulier 	<ul style="list-style-type: none"> o Wkkgz o Wzd

Afkortingen	
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
CvP	Vertrouwenspersoon voor cliënten (niet voor de Wzd)
KCOZ	Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg
Kc	Klachtencommissie
Kf	Klachtenfunctionaris
LSR	Landelijk Steunpunt Raden
RvB	Raad van bestuur
RvT	Raad van toezicht
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg
Wlz	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg)

Inleiding

Wij bij Altra Zorg B.V (Hierna: Altra Zorg) streven ernaar om hoogwaardige zorg te bieden aan al onze cliënten. Wij begrijpen dat er momenten kunnen zijn waarop je niet tevreden bent, is cruciaal voor het voortdurend verbeteren van onze dienstverlening. Daarom hebben we een klachtenregeling opgesteld die niet alleen voldoet aan de wettelijke vereisten, maar ook gericht is op het luisteren naar jouw feedback en het nemen van concrete stappen om onze zorgkwaliteit te verbeteren.

Deze regeling is gebaseerd op de wetten die ons sturen, maar meer dan dat, het is een uitdrukking van onze toewijding aan transparantie en continue verbetering. In deze regeling leggen we uit hoe we met klachten omgaan, wie je kunt benaderen en welke stappen we nemen om ervoor te zorgen dat jouw zorgen serieus worden genomen.

Bij Altra Zorg begrijpen we dat het bespreken van zaken met betrekking tot onvrijwillige zorg gevoelig ligt. Daarom zullen zij je doorverwijzen naar de juiste personen die naar je zorgen zullen luisteren en je ondersteunen. Dit omvat gespecialiseerde cliëntenvertrouwenspersonen (WZD) en de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Wij geloven dat klachtenkwesties niet alleen moeten voldoen aan regels en wetten, maar ook aan jouw verwachtingen en behoeften. Bij Altra Zorg krijg je de

klachtenregeling wanneer je voor het eerst zorg ontvangt. Je kunt de regeling ook vinden op de website van Altra Zorg. We zorgen ervoor dat de klachtenregeling regelmatig besproken wordt tijdens bijeenkomsten zoals huisoverleg en medezeggenschapsoverleg, zowel met jullie als cliënten als met onze medewerkers.

1. Altra Zorg

Bij Altra Zorg draait alles om goede zorg en respect. We vinden het superbelangrijk dat jij de beste zorg krijgt, altijd met respect behandeld wordt en dat er geen ruimte is voor geweld. We willen dat je je stem laat horen, klachten zijn bij ons welkom! We pakken ze snel en makkelijk op, luisteren naar jou, en zorgen ervoor dat het veilig en privé gebeurt. En weet je wat? Klachten zijn voor ons kansen om beter te worden. En maak je geen zorgen, jouw klacht heeft geen nare gevolgen. Bij Altra Zorg houden we van openheid en respect voor elkaar!

o **Kwalitatieve Zorg:**

Bij Altra Zorg willen we dat jij de allerbeste zorg krijgt, die helemaal past bij wat jij nodig hebt en hoe jij je voelt.

o **Respectvolle Benadering:**

Respect staat voorop! We zetten ons in om jou altijd op een vriendelijke en respectvolle manier te behandelen.

o **Zero Tolerance voor Geweld:**

Geweld hoort niet thuis in de zorg. Bij Altra Zorg doen we er alles aan om een veilige omgeving voor jou te creëren.

o **Openheid voor Klachten:**

Jouw mening telt! Voel je vrij om je klachten met ons te delen. Samen gaan we op zoek naar oplossingen die passen bij jou.

o **Snelle en Toegankelijke Klachtbehandeling:**

Klachten zijn er om opgelost te worden, en dat doen we snel en makkelijk. We willen horen wat jij te zeggen hebt, en we zorgen ervoor dat dit veilig en vertrouwelijk gebeurt.

o **Respect voor Privacy:**

Jouw gegevens zijn bij ons in goede handen. We gaan heel zorgvuldig om met wat je met ons deelt en respecteren jouw privacy.

o **Leermomenten uit Klachten:**

Klachten zijn voor ons kansen om beter te worden. We leren graag van wat jij meemaakt en doen ons best om de zorg steeds te verbeteren.

o **Geen Nadelige Gevolgen van Klagen:**

Laat van je horen! Jouw klacht heeft geen vervelende gevolgen voor jou. Bij Altra Zorg moedigen we een open en respectvolle sfeer aan, waarin iedereen zich gehoord voelt.

2. Klachtenproces bij Altra Zorg

Bij Altra Zorg vinden we het belangrijk dat jouw stem wordt gehoord. Als je ontevreden bent of een klacht hebt, hebben we een duidelijk proces om ervoor te zorgen dat jouw zorgen serieus worden genomen.

2.1 Persoonlijke begeleider, teamleider en mede cliënten

Bij Altra Zorg willen we dat klachten snel en naar ieders tevredenheid worden opgelost. We vinden het fijn als we hierover in een vertrouwde omgeving kunnen praten. Het voordeel hiervan is dat jouw begeleider en teamleider jou en jouw situatie goed kennen.

Als je het lastig vindt om met jouw begeleider en teamleider te praten of daar geen behoefte aan hebt, kun je altijd steun en informatie zoeken bij cliënten die vergelijkbare ervaringen hebben gehad. Als dit niet werkt of als je dit niet wilt om wat voor reden dan ook, kun je contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Bij Altra Zorg doen we ons best om klachten op een eenvoudige manier op te lossen, zodat jij je begrepen voelt. We staan open voor jouw feedback en willen ervoor zorgen dat jij tevreden bent met de oplossing.

2.2 Clientvertrouwenspersoon

Bij Altra Zorg hebben we een speciale persoon, de cliëntvertrouwenspersoon. Het is belangrijk om te weten dat deze persoon helemaal losstaat van Altra Zorg en werkt voor een organisatie genaamd LSR, het Landelijk Steunpunt Raden. De cliëntvertrouwenspersoon is er voor jou, en alles wat je met hen deelt, blijft geheim. Ze vertellen niets aan anderen zonder jouw toestemming. Zelfs als ze meldingen registreren, blijft alles anoniem als het wordt doorgegeven aan Altra Zorg. Dus, ook al worden we op de hoogte gebracht van meldingen, we weten niet van wie ze komen. Je kunt erop vertrouwen dat jouw verhaal veilig is. Soms wil je gewoon jouw verhaal delen, en soms wil je misschien verdere stappen nemen. Het is allemaal aan jou.

2.3 Klachtenfunctionaris

Bij Altra Zorg hebben we de klachtenfunctionaris die helemaal losstaat van onze organisatie maar is aangewezen door onze leiding. Deze persoon is er speciaal voor jou, om te helpen bij klachten. De klachtenfunctionaris focust op jou en onze medewerkers, en samen met jou en andere teamleden, zoals de cliëntvertrouwenspersoon, probeert deze functionaris elke klacht zorgvuldig te onderzoeken en, als dat mogelijk is, te bemiddelen. Belangrijk om te weten is dat de klachtenfunctionaris geen oordeel velt over de klacht. Je wordt op de hoogte gehouden van het onderzoek en krijgt te horen hoelang het ongeveer duurt voordat de klacht is afgehandeld. Je kunt de klachtenfunctionaris mailen via a.tachi@altrazorg.nl.

2.4 Klachtencommissie

Als je niet tevreden bent met hoe jouw klacht is afgehandeld door de klachtenfunctionaris, of als je direct naar de klachtencommissie wilt gaan zonder eerst naar de klachtenfunctionaris te stappen, dan kun je een klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Je kunt dan een mail sturen naar clienraad@altrazorg.nl. Als je hulp nodig hebt bij het indienen van de klacht, kan een cliëntenvertrouwenspersoon je hierbij ondersteunen.

Het is belangrijk om de klacht schriftelijk in te dienen omdat dit zorgt voor:

- Duidelijkheid over de inhoud van de klacht
- Bewaking van een tijdige afhandeling

Zodra de klacht schriftelijk is ingediend, begint de termijn van behandeling. De klachtencommissie beoordeelt de klacht en geeft mogelijk advies aan de raad van bestuur. De raad van bestuur kan afwijken van dit advies, maar zal dit goed aan jou uitleggen. Als je meer wilt weten over hoe de klachtencommissie werkt, kun je hierover informatie opvragen bij de klachtencommissie zelf.

2.5 Geschillencommissie

Als je het niet eens bent met:

- o Hoe wij handelen volgens wat in dit document is geschreven;
- o Het oordeel van de klachtencommissie;
- o De manier waarop wij omgaan met het oordeel en advies van de klachtencommissie.

Je dient het geschil in bij de geschillencommissie voor de zorg, waaraan Altra Zorg is aangesloten. Deze commissie opereert onafhankelijk. Voor meer informatie kun je terecht op www.degeschillencommissiezorg.nl/cliënten. De geschillencommissie geeft binnen uiterlijk 6 maanden een bindend advies en kan indien nodig een schadevergoeding toekennen. Houd er rekening mee dat er kosten verbonden zijn aan het inschakelen van de geschillencommissie.

2.6 Rechter

Als je er niet uitkomt en verdere stappen wilt ondernemen, is er altijd de mogelijkheid om naar de rechter te stappen, zoals de burgerlijke of de tuchtrechter. Je kunt ook de hulp van een cliëntenvertrouwenspersoon inroepen voor ondersteuning. Als je juridische bijstand nodig hebt, kun je de hulp van een jurist of advocaat inschakelen. Het is belangrijk om te weten dat er kosten verbonden zijn aan het inschakelen van een rechter.

3. Gegevens van klacht

Jaarlijks stellen de cliëntenvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie binnen 3 maanden na afloop van het jaar een jaarverslag op. In dit verslag benoemen ze het aantal klachten en het soort klachten dat ontvangen is. De gegevens over klachten zijn anoniem, zodat niemand herkenbaar of op te sporen is. Klachtenformulieren en dossiers worden digitaal opgeslagen en maximaal 5 jaar bewaard. Na deze periode worden de formulieren en dossiers vernietigd door de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en/of de cliëntenvertrouwenspersoon. Als je wilt, kun je vragen om vroegtijdige vernietiging op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die gaat over privacy. We wijzen een verzoek alleen af als het niet voldoet aan een van de redenen die in de AVG worden genoemd.

4. Zorgaanbieders

Soms werken verschillende zorgaanbieders samen om jou te ondersteunen. Als er een klacht is over een van deze samenwerkingspartners, zullen we de klacht zorgvuldig doorgeven aan de juiste zorgaanbieder, maar alleen als de klacht per ongeluk bij ons is ingediend. We delen informatie hierover alleen als jij daarmee instemt.

Het kan ook gebeuren dat er een klacht is over zorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn. Als er bij de andere zorgaanbieder ook een klacht is ingediend, kunnen we, met jouw toestemming, samenwerken om deze klacht te behandelen.