

Klachtenprocedure Zorgboerderij Heidepol

1. Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is het bieden van een laagdrempelige en zorgvuldige mogelijkheid voor cliënten, vertegenwoordigers en andere betrokkenen om klachten kenbaar te maken. Zorgboerderij Heidepol beschouwt klachten als waardevolle signalen die bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

2. Informeren van cliënten

Tijdens het intakegesprek worden cliënten geïnformeerd over de klachtenprocedure van Zorgboerderij Heidepol. De procedure wordt mondeling toegelicht en cliënten worden gewezen op de mogelijkheden om klachten intern en extern kenbaar te maken.

3. Interne behandeling van klachten

Wanneer een cliënt een klacht heeft over de geboden zorg of dienstverlening, wordt deze in eerste instantie besproken met de betrokken zorgverlener. Indien nodig kan de directie bij dit gesprek worden betrokken.

De zorgverlener en/of directie onderzoekt de klacht en probeert in overleg met de cliënt tot een passende oplossing te komen. Van de klacht en de gemaakte afspraken wordt indien nodig een registratie gemaakt.

4. Externe klachtenregeling

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, of wanneer de cliënt de klacht niet intern wil of kan bespreken, kan de cliënt gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling waarbij Zorgboerderij Heidepol is aangesloten.

Klachten kunnen worden ingediend bij Erisietsmisgegaan via:

<https://erisietsmisgegaan.nl/>

Na indiening wordt de klacht behandeld volgens de geldende procedure van deze onafhankelijke klachtenorganisatie. De meest actuele klachtenregeling is beschikbaar op de website van Erisietsmisgegaan.

5. Registratie en analyse

Alle klachten, meldingen en signalen worden geregistreerd en periodiek geanalyseerd. De analyse wordt uitgevoerd door medewerkers en besproken met de directie.

Tijdens deze evaluatie wordt onder andere gekeken naar:

- aard en omvang van de klachten;
- mogelijke oorzaken;

- trends en terugkerende signalen;
- effectiviteit van genomen maatregelen;
- mogelijkheden voor verbetering van processen en dienstverlening.

6. Verbetermaatregelen

Naar aanleiding van klachtenanalyses kunnen preventieve en corrigerende maatregelen worden vastgesteld. Deze maatregelen worden opgenomen in het takenregister en toegewezen aan een verantwoordelijke medewerker.

De voortgang en uitvoering van verbetermaatregelen worden bewaakt door de directie.

7. Terugkoppeling

Belangrijke bevindingen, trends en verbetermaatregelen worden teruggekoppeld aan het team tijdens teamoverleggen. Hiermee wordt het lerend vermogen van de organisatie bevorderd en wordt gewerkt aan continue kwaliteitsverbetering.

8. Evaluatie

De ontvangen klachten, de afhandeling daarvan en de gerealiseerde verbeteringen worden meegenomen in de periodieke organisatiebeoordeling. Hierbij wordt zowel op procesniveau als op product- en kwaliteitsniveau geëvalueerd of de klachtenprocedure effectief is en bijdraagt aan de doelstellingen van Zorgboerderij Heidepol.

9. Verantwoordelijkheden

- Cliënten zijn verantwoordelijk voor het tijdig melden van klachten of onvrede.
- Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het serieus nemen, registreren en bespreken van klachten.
- De directie is verantwoordelijk voor de beoordeling van klachten, de bewaking van de klachtenprocedure en de uitvoering van verbetermaatregelen.
- De onafhankelijke klachtenorganisatie behandelt formele klachten conform de geldende klachtenregeling.

10. Vaststelling

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Zorgboerderij Heidepol en wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.