



Klachtenregeling

1. Inleiding

Cliënten, evenals deelnemers aan de dagbesteding en hun familieleden of vertegenwoordigers, hebben te allen tijde de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij [VITALITAS]. Dit klachtenmechanisme biedt niet alleen een kans om onvrede te uiten, maar het kan ook waardevolle inzichten bieden die bijdragen aan de voortdurende verbetering van de zorg en dienstverlening die door [VITALITAS] wordt geboden. In deze regeling wordt gedetailleerd beschreven hoe een klacht kan worden ingediend, welke stappen [VITALITAS] onderneemt om de klacht zorgvuldig in behandeling te nemen, en welke maatregelen er worden genomen om ervoor te zorgen dat soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht kan worden omschreven als een uiting van onvrede die voortkomt uit een specifieke gebeurtenis of situatie. Klachten over [VITALITAS] kunnen verschillende aspecten omvatten, zoals kwesties die verband houden met de organisatie van de zorgverlening, de wijze waarop cliënten en deelnemers worden behandeld, of andere ongewenste situaties die zich voordoen in de interactie met medewerkers van [VITALITAS]. Het is van groot belang dat dergelijke klachten serieus worden genomen, omdat zij cruciale feedback bieden over de kwaliteit van de geleverde zorg en de ervaringen van cliënten.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht bij [VITALITAS] kan op verschillende manieren, zodat iedere cliënt of zijn vertegenwoordiger een keuze kan maken die het beste bij zijn of haar situatie past. De beschikbare methoden zijn als volgt:

a. Mondeling

Bij voorkeur kan een klacht rechtstreeks worden geuit aan de betrokken medewerker. Dit stelt de cliënte of vertegenwoordiger in staat om de kwestie direct te bespreken en mogelijk direct tot een oplossing te komen. Indien gewenst, kan de klacht ook worden gemeld aan een andere medewerker binnen [VITALITAS], die kan assisteren in het verdere proces.

b. Schriftelijk

Voor cliënten die de voorkeur geven aan schriftelijke communicatie, kan gebruik worden gemaakt van het bij [VITALITAS] beschikbare klachtenformulier. Dit formulier kan eenvoudig worden aangevraagd bij een van de medewerkers. Na het invullen kan het formulier worden verstuurd naar [VITALITAS] via de post of per e-mail naar [info@vitalitas.nl]. In gevallen waarbij de indiener zich niet op zijn gemak voelt om direct met [VITALITAS] in gesprek te gaan, bestaat de mogelijkheid om onmiddellijk een klacht in te dienen bij een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of een geschilleninstantie.



4. Hoe wordt een klacht behandeld?

De wijze van behandeling van een klacht kan variëren, afhankelijk van of de klacht mondeling of schriftelijk wordt ingediend.

a. Behandeling van een mondelinge klacht

Wanneer een mondelinge klacht wordt ingediend, vindt er een persoonlijk gesprek plaats met de betrokken medewerker en/of een bestuurder van [VITALITAS]. Tijdens dit gesprek wordt de klacht uitvoerig besproken, en er wordt gekeken naar welke maatregelen kunnen worden getroffen om de situatie te verbeteren. De details van de mondelinge klacht en de afgesproken verbetermaatregelen worden zorgvuldig vastgelegd op het klachtenformulier. Mocht de indiener van de klacht niet tevreden zijn met het resultaat van deze interactieve benadering, dan heeft hij of zij de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij [VITALITAS] of contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door [VITALITAS]

Wanneer een schriftelijke klacht is ontvangen, neemt [VITALITAS] binnen een termijn van vijf werkdagen contact op met de indiener. In overleg wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek waarin de klacht kan worden besproken met de relevante medewerker en/of bestuurder, samen met de indiener. Dit gesprek biedt de gelegenheid om diepgaand te onderzoeken welke maatregelen er kunnen worden genomen om de situatie te verbeteren. Ook deze afspraken worden genoteerd op het klachtenformulier. Als de indiener na deze behandeling van mening is dat de kwestie niet naar tevredenheid is opgelost, kan hij of zij de onafhankelijke klachtenfunctionaris benaderen voor verdere ondersteuning.

c. Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris

Mocht het zo zijn dat er intern geen oplossing kan worden bereikt of dat de indiener niet eerst in gesprek wil gaan met [VITALITAS], dan bestaat de mogelijkheid om de klacht op te schalen. De cliënt of zijn familie kan de kwestie voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze deskundige is getraind in het luisteren naar klachten, het signaleren van problemen en het geven van advies. De klachtenfunctionaris kan ook ondersteuning bieden bij het formuleren van de klacht, uitleggen hoe de klachtenprocedure werkt, en bemiddelen tussen de zorgaanbieder en de cliënt om te komen tot een bevredigende oplossing.

[VITALITAS] is aangesloten bij [SOLOPARTNERS], die een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft aangesteld. Meer informatie over deze organisatie en hun diensten is te vinden op de website [WWW.SOLOPARTNERS.NL].

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

Indien een klacht na de interne behandeling niet naar tevredenheid van de cliënt of zijn familie is opgelost en als zij niet akkoord gaan met de uitkomst, ontstaat er een geschil. In dat geval kan de



geschillencommissie worden ingeschakeld. Deze commissie zal de kwestie onafhankelijk evalueren en trachten tot een oplossing te komen.

Geheimhouding

Bij [VITALITAS] wordt er grote waarde gehecht aan vertrouwelijkheid. Alle ontvangen klachten worden met de grootste zorg en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Medewerkers van [VITALITAS] die betrokken zijn bij het proces van klachtenafhandeling zijn verplicht tot geheimhouding en ervoor te zorgen dat de privacy van de klager gewaarborgd blijft.

5. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

Om ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure leidt tot daadwerkelijke verbeteringen en dat herhaling van soortgelijke klachten wordt voorkomen, worden er verschillende maatregelen genomen:

Corrigerende maatregelen: Tijdens de behandeling van een klacht worden er direct corrigerende maatregelen genomen. Dit zijn acties die onmiddellijk een oplossing bieden voor de specifieke onvrede die in de klacht wordt geuit. Het doel is om de situatie snel te verhelpen en de tevredenheid van de cliënt te herstellen.

Preventieve maatregelen: Na de afronding van het klachtenafhandelingsproces worden preventieve maatregelen vastgesteld. Deze maatregelen zijn gericht op het voorkomen van het optreden van vergelijkbare klachten in de toekomst. Dit houdt in dat er wordt gekeken naar patronen in klachten en dat mogelijke verbeteringen in processen en communicatie worden geïmplementeerd.

Jaarlijkse organisatiebeoordeling: Tijdens de jaarlijkse beoordeling van de organisatie wordt er een gedetailleerd overzicht gegeven van alle geregistreerde klachten, samen met de bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen. In dit proces wordt gecontroleerd of de behandeling van klachten is afgerond en of de geformuleerde verbeterdoelen adequaat zijn geïntegreerd in het komende jaarplan. en voor veranderingen die in de organisatie doorgevoerd worden, waarborgen dat ze niet alleen een reactie op individuele klachten zijn, maar ook een structurele verbetering van de zorg en ondersteuning als geheel vertegenwoordigen.

Door jaarlijks een uitgebreide evaluatie uit te voeren van alle geregistreerde klachten, kunnen we trends en terugkerende probleemgebieden identificeren. Dit stelt [VITALITAS] in staat om proactief te handelen, in plaats van reactief, en ervoor te zorgen dat preventieve maatregelen niet alleen op papier staan, maar ook daadwerkelijk worden geïmplementeerd in de dagelijkse praktijk. Op deze manier streven we ernaar om een cultuur te creëren waarin klachten serieus worden genomen en als kansen voor verbetering worden beschouwd.

Betrokkenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers



Bij [VITALITAS] geloven we sterk in de betrokkenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers in het klachtenproces. De ervaringen en meningen van degenen die direct betrokken zijn bij de zorg, zijn cruciaal voor de voortdurende verbetering van onze diensten. Daarom moedigen wij cliënten aan om niet alleen klachten te uiten, maar ook om suggesties en feedback te geven die kunnen helpen bij de verbetering van de zorgverlening.

Het proces van klachtenafhandeling is niet alleen belangrijk voor het adresseren van problemen, maar biedt ook een waardevolle gelegenheid voor de betrokkenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers bij beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door het organiseren van bijeenkomsten waarbij cliënten, medewerkers en directie samenkomen om de ervaringen en ideeën rondom klantgerichtheid en zorgkwaliteit te bespreken.

Training en ondersteuning van personeel

Om effectief in te kunnen spelen op klachten, is het ook van essentieel belang dat het personeel van [VITALITAS] goed getraind is in communicatie en klachtenmanagement. Medewerkers worden regelmatig getraind in hoe om te gaan met klachten, hoe deze te registreren en op welke wijze zij cliënten het beste kunnen ondersteunen in het proces. Door hen de vaardigheden en kennis te geven om goed met klachten om te gaan, kunnen zij problemen sneller herkennen en adequaat reageren, wat bijdraagt aan een positievere ervaring voor cliënten.

Tevens is er aandacht voor de psychologische impact die het ontvangen van klachten kan hebben op medewerkers. Het is belangrijk om een ondersteunende omgeving te creëren waarin zij zich gesteund voelen in het omgaan met feedback van cliënten, zodat zij deze kunnen beschouwen als constructieve kritiek in plaats van persoonlijke aanvallen.

Conclusie

Het indienen en behandelen van klachten bij [VITALITAS] is een belangrijk instrument voor kwaliteitsverbetering en het waarborgen van een cliëntgerichte aanpak. Door een duidelijke en transparante klachtenprocedure te hanteren, willen wij ervoor zorgen dat alle cliënten en hun vertegenwoordigers zich gehoord en gewaardeerd voelen. Dit is niet alleen essentieel voor het realiseren van hoogwaardige zorg, maar ook voor het opbouwen van het vertrouwen tussen cliënten en zorgverleners.

Wij moedigen iedereen aan om actief deel te nemen aan dit proces, of het nu gaat om het indienen van een klacht, het geven van feedback of het meedenken over verbeteringen. Samen kunnen we blijven werken aan een omgeving waarin alle cliënten de zorg en ondersteuning krijgen die zij verdienen en waarin hun ervaringen bijdragen aan de kwaliteit en effectiviteit van onze dienstverlening.

Indien u vragen heeft over deze regeling, of als u meer informatie wenst over hoe u een klacht kunt indienen of hoe wij daarmee omgaan, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij staan klaar om u te ondersteunen en om ervoor te zorgen dat uw stem gehoord wordt in beleid en praktijk van [VITALITAS].