

Klachtenreglement Stichting Residentie Molenwijck

Inleiding

Stichting Residentie Molenwijck (hierna: Residentie Molenwijck) streeft ernaar haar zorg- en dienstverlening op een professionele, betrokken en kwalitatief goede wijze uit te voeren. De wensen, behoeften en belangen van bewoners staan hierbij centraal.

Ondanks de inzet en zorgvuldigheid van medewerkers kan het voorkomen dat een bewoner of diens vertegenwoordiger niet tevreden is over de verleende zorg of dienstverlening. Residentie Molenwijck vindt het belangrijk dat onvrede en klachten bespreekbaar worden gemaakt en zorgvuldig worden behandeld.

Klachten bieden waardevolle informatie over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Residentie Molenwijck gebruikt deze informatie om waar nodig verbeteringen door te voeren.

Dit klachtenreglement geeft uitvoering aan de verplichtingen uit de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

1. Doel van het klachtenreglement

Met dit klachtenreglement wordt beoogd:

1. Bewoners/cliënten een laagdrempelige mogelijkheid te bieden om klachten kenbaar te maken;
2. klachten zorgvuldig, onafhankelijk en tijdig te behandelen;
3. te bevorderen dat klachten zoveel mogelijk in goed overleg worden opgelost;
4. de vertrouwensrelatie tussen bewoner en Residentie Molenwijck te herstellen indien deze is verstoord;
5. signalen uit klachten te benutten voor verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Residentie Molenwijck

Stichting Residentie Molenwijck, gevestigd te Loon op Zand.

Bestuur

Het bestuur van Stichting Residentie Molenwijck.

Bewoner/Cliënt

De persoon aan wie Residentie Molenwijck zorg of diensten verleent of heeft verleend, alsmede diens wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande voor zover de Wkkgz daarin voorziet.

Medewerker

Iedere persoon die werkzaam is voor of namens Residentie Molenwijck.

Klacht

Een uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of de kwaliteit van de zorg of dienstverlening van Residentie Molenwijck.

Klager

De cliënt/bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.

Klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 15 Wkkgz, die de cliënt kosteloos ondersteunt bij het indienen en behandelen van een klacht.

Geschilleninstantie

De erkende geschilleninstantie waarbij de bewoner/client overeenkomstig de Wkkgz.

Artikel 2 Reikwijdte van het klachtenreglement

1. Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over de zorg en dienstverlening die door Residentie Molenwijck wordt verleend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - o de cliënt/bewoner;
 - o diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - o een door de cliënt gemachtigde persoon;
 - o een nabestaande, voor zover de Wkkgz dit toestaat.
3. De klager kan zich gedurende de behandeling van een klacht laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar eigen keuze.

Artikel 3 Informele behandeling bij onvrede

1. Residentie Molenwijck streeft ernaar uitingen van onvrede zo snel mogelijk en in goed overleg uiterlijk binnen 4 weken na het gesprek met de betrokken bewoner, op te lossen.
2. Een bewoner kan onvrede bespreken met de betrokken medewerker, teamleider of het bestuur.
3. Het streven naar een informele oplossing verhindert niet dat een bewoner op ieder moment een formele klacht kan indienen.

Artikel 5 Indienen van een formele klacht

Intern melden

1. Een klacht kan, schriftelijk of digitaal worden ingediend bij Residentie Molenwijck ter attentie van de directeur-bestuurder.
2. Een klacht bevat:
 - naam en contactgegevens van de klager;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - eventuele informatie die van belang is voor de behandeling.
3. De klager kan zich laten ondersteunen door een onafhankelijk klachtenfunctionaris. (zie externe ondersteuning)
4. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd.

Externe ondersteuning

1. Residentie Molenwijck beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris overeenkomstig de Wkkgz.
2. Residentie Molenwijck is hiervoor aangesloten bij:

Zorgbelang Inclusief klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl
Telefoonnummer: 013-594 21 70

3. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.
4. De klachtenfunctionaris heeft als taak de cliënt te ondersteunen bij:
 - Het, indien nodig, formuleren en indienen van een klacht;
 - het geven van informatie en advies over klachtmogelijkheden en het klachtenstelsel
 - het opvangen en registreren van klachten;
 - de bemiddeling tussen klager en residentie Molenwijck;
 - de begeleiding en ondersteuning van bewoners in het klachtentraject
5. De ondersteuning door de klachtenfunctionaris is kosteloos voor de cliënt.

Artikel 6 Behandeling van de klacht

1. Residentie Molenwijck onderzoekt iedere klacht zorgvuldig en neemt daarbij de belangen van zowel de cliënt als de organisatie in acht.
2. De betrokken medewerker krijgt de gelegenheid om zijn of haar visie op de klacht te geven.
3. De klager wordt, indien nodig, gehoord en krijgt de mogelijkheid de klacht toe te lichten.
4. Bij de behandeling wordt rekening gehouden met de privacy van alle betrokkenen.
5. Indien mogelijk wordt gezocht naar een oplossing die voor alle betrokken partijen aanvaardbaar is.

Artikel 7 Oordeel

1. Residentie Molenwijck informeert de klager uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk over het oordeel.
2. Het oordeel bevat:
 - een samenvatting van de klacht;
 - de bevindingen uit het onderzoek;
 - het standpunt van Residentie Molenwijck;
 - eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht.
3. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vraagt, kan de termijn eenmaal worden verlengd met maximaal vier weken.
4. De klager wordt hierover vóór het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden van de verlenging.

Artikel 8 Geschillencommissie

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij Residentie Molenwijck is aangesloten.
tot 01-04-2027 is de via de aansluiting van hoofdaanbieder Thebe
vanaf 01-04-2027 is dit via de aansluiting van Residentie Molenwijck
2. De mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de geschilleninstantie wordt vermeld in het schriftelijke oordeel over de klacht.
3. Contactgegevens van de geschillencommissie Zorg worden verstrekt aan de klager.
4. De cliënt kan zich hierbij laten informeren en ondersteunen door de klachtenfunctionaris.

Artikel 9 Geheimhouding en privacy

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie waarvan hij of zij kennisneemt.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
3. Klachtgegevens worden uitsluitend gebruikt voor behandeling van de klacht en kwaliteitsverbetering.

Artikel 10 Registratie en kwaliteitsverbetering

1. Residentie Molenwijck registreert klachten op zorgvuldige wijze.
2. Klachten worden periodiek geanalyseerd om verbeterpunten binnen de organisatie te signaleren.
3. Het bestuur beoordeelt de klachtenregistratie en ziet toe op passende verbetermaatregelen.

Artikel 11 Bescherming van de klager

Het indienen van een klacht mag geen nadelige gevolgen hebben voor de cliënt, de zorgverlening of de relatie met Residentie Molenwijck.

Artikel 12 Slotbepalingen

1. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld door het bestuur van Stichting Residentie Molenwijck.
2. Het klachtenreglement wordt beschikbaar gesteld aan bewoners via onze website of op papier
3. Het reglement wordt periodiek geëvalueerd en aangepast indien wijzigingen in wet- en regelgeving of de praktijk daartoe aanleiding geven.
4. In situaties waarin dit reglement niet voorziet, handelt Residentie Molenwijck overeenkomstig de Wkkgz.
5. Dit reglement treedt in werking