



bee at home

KLACHTENREGLEMENT

Inhoudsopgave

Begripsomschrijvingen	1
Artikel 1. Het informeel bespreken van een klacht	2
Artikel 2. Het schriftelijk indienen van een klacht	3
Artikel 3. Extern: de onafhankelijke klachtenfunctionaris	3
Artikel 4. Extern: geschillencommissie	3
Artikel 5. Ingangsdatum	3

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

De begeleidingsorganisatie

Bee at Home., een instelling voor begeleiding van ouderen.

Klacht

De uiting van onvrede over enige handeling door of namens Bee at Home of over een omstandigheid binnen Bee at Home gedaan door een deelnemer, medewerker of bezoeker dan wel door een persoon of organisatie waarmee Bee at Home contacten onderhoudt of die in een



Bee at Home

Laatste wijziging: 11 oktober 2018

betreft: Klachtenreglement

bijzondere betrekking tot een deelnemer, medewerker of bezoeker staat. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Klager

Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Bee at Home. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- De vertegenwoordiger die door de klager is aangewezen;
- De wettelijke vertegenwoordiger van de klager;
- De zaakwaarnemer van de klager die zijn zaken niet zelf kan behartigen;
- Partner of familieleden van de klager;
- De nabestaanden.

Aangeklaagde

De instelling voor begeleiding (groep): Stichting Bee at Home. Bij het indienen van een klacht zal Bee at Home binnen een werkdag een reactie geven, waaruit blijkt dat de klacht is ontvangen.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst van Bee at Home. Deze functionaris kan ingeschakeld worden bij bemiddeling en kan advies en informatie geven over klachtenafhandeling. De onafhankelijk klachtenfunctionaris is te bereiken per mail:

Wilma.maas@icloud.com. Wilma is telefonisch bereikbaar: 06-14496253.

Geschillencommissie:

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van de commissie: www.degeschillencommissiezorg.nl. Conform de Wkkgz mag enkel de geschillencommissie een klacht gegrond of ongegrond verklaren(lees een oordeel geven).

Clëntenraad

De cliëntenraad is een verplicht orgaan binnen de instelling en behartigt de belangen van de cliënten van Bee at Home.

ARTIKEL 1. HET INFORMEEL BESPREKEN VAN EEN KLACHT

De klager kan in persoonlijk contact de ongewenste situatie en de mogelijke oplossingen bespreken met de direct betrokken medewerker.

Er zijn drie routes:

1. de informele externe route van het bespreken van een klacht (zie artikel 3 [werkwijze](#));
2. de formele interne route voor het indienen van een klacht (dit reglement) zie artikel 2;
3. en/of de formele, externe “bypass” via de geschillencommissie (artikel 10).



Bee at Home

Laatste wijziging: 11 oktober 2018

betreft: Klachtenreglement

ARTIKEL 2. HET SCHRIFTELIJK INDIENEN VAN EEN KLACHT

De klager kan schriftelijk een klacht indienen middels het digitale '[registratieformulier klacht](#)', maar kan ook de direct betrokkene(n) aanspreken of de leidinggevende om uw klacht te uiten.

Het klachtenformulier is voor cliënten beschikbaar via de website van Bee at Home. Dit 'klachtenformulier cliënt' is gekoppeld aan het emailadres van de directie: info@beeathome.nl. De directie registreert klachten ook voor kwaliteitsdoeleinden.

De medewerker die de klacht namens cliënt indient evalueert de eventuele gemaakte afspraken in de afgesproken termijn in een cliëntgesprek. Wanneer de klager vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is weggenomen, kan er een vervolgesprek worden ingepland, of kan de klager ervoor kiezen om de klacht zelf schriftelijk in te dienen of kan de klager voor advies contact leggen met de klachtenfunctionaris van Bee at Home (zie artikel 1) dan wel de klacht voorleggen aan de geschillencommissie.

ARTIKEL 3. EXTERN: DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

Wanneer de aard van de klacht niet is weggenomen, kan de cliënt zich richten tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Bee at Home (Wilma.maas@icloud.com). De contactgegevens en bereikbaarheid van deze klachtenfunctionaris staan vermeld in de klachtenregeling en op de website van Bee at Home. De klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling. Een klager mag zich altijd richten tot de klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

ARTIKEL 4. EXTERN: GESCHILLENCOMMISSIE

Wanneer een gesprek met de klachtenfunctionaris niet leidt tot oplossing van een geschil, dan kan een cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz¹ voorziet ook in een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschillencommissie. Bee at Home is aangesloten bij www.degeschillencommissiezorg.nl.

ARTIKEL 5. INGANGSDATUM

Dit klachtenreglement is vastgesteld door directie en goedgekeurd door de cliëntenraad van Bee at Home.

¹ De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor dat alle zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. De Geschillencommissie biedt zorgaanbieders de mogelijkheid zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie.

