

Klachtenreglement VillaKeizersKroon

Stand: 31-01-2017

VillaKeizersKroon voert de contractueel afgesproken en aangeboden diensten altijd uit met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verleent zorg van hoge kwaliteit en conform de actuele *State of the Art* op een veilige, doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte manier.

Kijk voor een algemeen overzicht van de werkwijze van VillaKeizersKroon op de website www.villakeizerskroon.nl, vooral het visiedocument, of ook in de publicatie 1 Jaar VillaKeizersKroon*. Verder zijn details ook opgenomen in de verschillende rubrieken van haar contracten.

Toch kan het gebeuren, dat U als opdrachtgever, cliënt of anders betrokkene ontevreden bent met een van onze diensten. Voor zover het draait om een acuut geval, gelieve dit meteen te melden, hiervoor in eerste instantie bij de EerstVerAntwoordelijke (EVA) op de dienst. Bij een structurele klacht gelieve zich te wenden tot de Dagelijkse Leiding / Raad van Bestuur (RvB)*.

VillaKeizersKroon hanteert als zorgaanbieder overeenkomstig de Wkkgz* een geschillenbehandeling, die effectief en laagdrempelig is.

Wat is een klacht?

VillaKeizersKroon vat het begrip klacht breed op. We verstaan onder een klacht een situatie in de zorg- en verdere dienstverlening waarbij cliënten of diens vertegenwoordigers ontevredenheid, misnoegen of het ervaren van onrecht te kennen geven.

Dit kan betrekking hebben op:

- a. De handelwijze en bejegening in het kader van zorgverlening door medewerkers van VillaKeizersKroon jegens de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordigers.
- b. De ontvangen diensten, zorg en hulpverlening.
- c. Een genomen besluit tijdens de zorg- en dienstverlening door VillaKeizersKroon en/of een persoon, die voor VillaKeizersKroon werkzaam is.

Niet in alle gevallen in de dagelijkse praktijk spreken wij van een klacht.

Vaak kan en mag de onvrede worden uitgesproken en meteen in goed onderling overleg worden weggenomen.

Ook leent zich niet iedere klacht voor bemiddeling en behandeling. Dat is het geval bij schadeclaims en strafrechtelijke feiten (uitsluitingscriteria).

De centrale gedachte van onze klachtenprocedure is, dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is kennelijk een probleem ontstaan, waarnaar dient te worden gekeken in een sfeer van transparantie en openheid. Binnen de contractuele afspraken wordt dan gekeken naar de mogelijkheden voor een oplossing. Door vanuit een dergelijke houding een klacht te benaderen is het omgaan met gevoelens van onvrede een actief onderdeel van het kwaliteitsbeleid van VillaKeizersKroon.

Uiteindelijk is een klacht een aanleiding, om proactief naar de werkwijze van VillaKeizersKroon te kijken en deze desnoods te verbeteren.

Wonen, WelZijn, Zorg & Dagbesteding voor Mensen met een GeheugenProbleem
Dementie – NAH – CVA – Parkinson & andere WLZ-Indicaties

Indien dit niet leidt tot een gewenst succes, gelieve dan de formele klacht onder vermelding van inhoud en onderbouwing per aangetekende brief te sturen aan

VillaKeizersKroon
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Severenstraat 4 B04
6225 AR Maastricht

De klachtenfunctionaris zal de klacht, met inachtneming van de bepalingen uit de Wkkgz, zorgvuldig onderzoeken en behandelen, met als doel om tot een voor partijen bevredigende oplossing te komen. De klachtenfunctionaris houdt klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht en informeert schriftelijk tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe –indien noodzakelijk- is besloten, zullen worden gerealiseerd.

Beslechten van een geschil

Het kan uiteraard zijn, dat een klacht ondanks alle inspanningen en het volgen van de bg. procedure niet naar tevredenheid kon worden opgelost, cq. klager van oordeel is, dat klacht in onvoldoende mate is weggenomen. Voor een dergelijk geval is VillaKeizersKroon aangesloten bij de Geschillencommissie van Stichting Zorggeschil. Reglement en verdere informatie is te vinden op www.zorggeschil.nl. Voorwaarde hiervoor is wel, zoals ook reeds eerder vermeld, dat er minimaal 1 aantoonbare poging is gedaan voor een oplossing met hoor en wederhoor, c.q. de boven omschreven procedure is gevolgd.

Voor de BIG-geregistreerde ZZP'ers, werkend voor VillaKeizersKroon kunt u zich in een soortgelijk geval ook wenden tot de V&VN Regeling Klachtenbehandeling Zelfstandigen*.

Als er klachten zijn over diensten van de externe, ambulante dienstverleners, die bij de bewoners op visite / huisbezoek komen, zoals fysiotherapeut, huisarts, prikdienst, apotheek-service, andere specialisten, gelieve dan deze klacht bij de desbetreffende, c.q. hun eigen Klachtencommissie te melden.

VillaKeizersKroon heeft mede door haar *een-loket-functie* volgens het zorgmodel VillaKeizersKroon* uiteraard ook zicht op deze ambulante diensten en zal zich inspannen voor een positief en constructief ketenzorg-klimaat voor haar bewoners / cliënten.

Aanvullende informatie:

VillaKeizersKroon is een 100% FixatieVrije Zorginstelling en hanteert voor haar diensten, cq zorgverlening de criteria van de 3 Zegels van het keurmerk FixatieVrije Zorginstelling van IDé*.

VillaKeizersKroon is vaste partner van Studiearena* voor het Landelijke DementieCongres

*Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

VillaKeizersKroon is aangesloten bij de Branchevereniging Kleinschalige Zorg, BVKZ*

VillaKeizersKroon is aangesloten bij de Branchevereniging ThuisZorg Nederland, BTN*

VillaKeizersKroon is een BBS* erkend Leerbedrijf.

Wonen, WelZijn, Zorg & Dagbesteding voor Mensen met een GeheugenProbleem
Dementie – NAH – CVA – Parkinson & andere WLZ-Indicaties

VillaKeizersKroon wordt vermeld in de VWS-reader In voor Zorg (2012) als een van de 17 zorginnovatieve Organisaties in de Langdurige Zorg.

Toelichtingen:

- * 1 Jaar VillaKeizersKroon – Een bewezen formule , ISBN: 978908 1304306
- * Zorgmodel VillaKeizersKroon – Conform model NLC (Nurse Led Clinic) kwiteit@villakeizerskroon.nl

Organisaties:



V&VN - Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland
V&VN algemeen T. (030) 291 90 50 www.venvn.nl



IDé Innovatiekring Dementie www.innovatiekringdementie.nl
Postbus 3, 3720 AA Bilthoven 030-2381517 contact@innovatiekringdementie.nl



BVKZ Postbus 3188 5203 DD 's-Hertogenbosch
info@bv kz.nl www.bv kz.nl



Branchebelang Thuiszorg Nederland
Postbus 4050 4900 CB Oosterhout
T 0162 – 46 00 77 <http://www.branchebelang-thuiszorg.nl/>



BBS is verantwoordelijk voor erkenning van leerbedrijven en vaststelling van kwalificaties.
Contact: Postbus 7259, 2701 AG Zoetermeer, tel: 088338 0000 ; www.s-bb.nl



StudieArena, Oostergracht 13-15, 3763 LX Soest
035-5394005 info@studiearena.nl www.studiearena.nl

Onze interesses worden ondersteund door
[Gomolka-Accountancy](#) - [Der Kinderen Assurantiën](#) - [Van Thoor-Notarissen](#) - [Spreksel-Advocaten](#)