





Regeling : Klachtenregeling
Status: : Definitief
Rubriek : zorg
Datum : 23-4-2019
Eigenaar : hoofd zorg
Goedgekeurd door : dd. 23-04-2019
Vastgesteld door : afstemmingsoverleg dd. 25-04-2019

Proces  Opstellen zorg  Goedkeuring zorgoverleg  Vaststelling Afstemmingsoverleg  Presentatie eigenaar overleggen

1 Informatie over de klachtenregeling

De dienstverlening die wij bieden strekt zich uit over 24 uur per dag op alle dagen van de week. Dat maakt dat je met verschillende medewerkers hebt te maken. Een vast aanspreekpersoon voor jou is de persoonlijk begeleider. Alle medewerkers spannen zich in om cliënten zo goed mogelijke zorg en ondersteuning te bieden.

Het kan echter zo zijn dat je niet tevreden bent: iets verloopt niet zoals het hoort of zoals jij dat wenst. Voor een cliënt, ouder of (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt kan dat een reden zijn voor een klacht.

1.1 Ben je niet helemaal tevreden?

Ben je ergens niet tevreden over? Ben je het niet eens met hoe wij de afspraken uitvoeren? Vertel dit dan aan de persoon die erover gaat. Je kunt dit ook bespreken met de persoonlijk begeleider. Samen met jou zoeken wij naar een oplossing.

1.2 Heb je een klacht?

Heb jij een klacht over de zorg- of dienstverlening? Dan kun je die eerst bespreken met de betrokken medewerker of met de persoonlijk begeleider en/of hoofd zorg. Zij zijn altijd bereid om met jou te overleggen en te werken aan een oplossing van de situatie.

Het beste kun je een afspraak maken, omdat je dan zeker bent dat jij de betrokken medewerker(s) zult aantreffen en dat zij voldoende tijd voor jou vrij maken. Wanneer je denkt dat jouw klacht telefonisch behandeld kan worden, is dit uiteraard ook een mogelijkheid. In elk geval wordt een klacht op die manier eerst in overleg tussen de direct betrokkenen besproken en wordt direct naar een oplossing gezocht. Als de oplossing naar jouw idee onvoldoende of niet naar jouw tevredenheid is, kan de klachtenfunctionaris bij de behandeling van jouw klacht worden betrokken. Hoofd zorg kan jou de benodigde gegevens verstrekken, zodat een afspraak gemaakt kan worden.

1.3 De cliëntvertrouwenspersoon

Aan Thedingsweert is een cliëntvertrouwenspersoon verbonden. De cliëntvertrouwenspersoon kun je inschakelen als

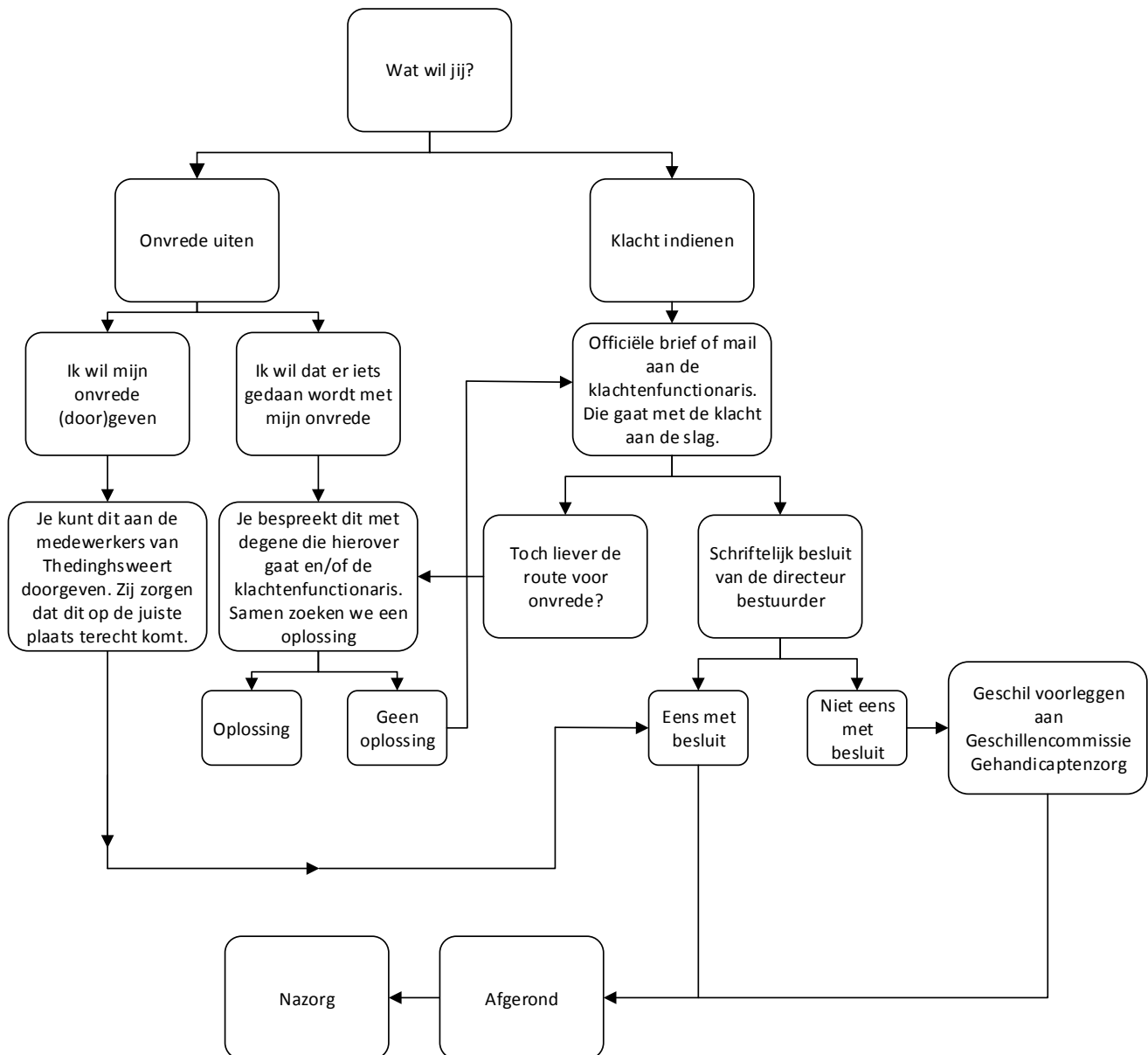
- Jij van mening bent dat er nog steeds onvoldoende aandacht aan jouw klacht is/wordt besteed of dat de klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost.
- Jij een reden hebt om jouw klacht niet rechtstreeks aan de betrokkenen voor te leggen.
- Jij informatie of ondersteuning wilt bij het indienen van jouw klacht en/of gedurende de klachtenprocedure.

De persoonlijk begeleider kan jou de contactgegevens doen toekomen, mocht je hier niet over beschikken. Ook nu zal (opnieuw) geprobeerd worden de oplossing te vinden op de plaats waar de klacht speelt en met de betrokken medewerkers.

1.4 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is aangesteld door Thedingsweert maar heeft een onafhankelijke positie. Het hebben van een klachtenfunctionaris beantwoordt aan de wettelijke eisen die gesteld zijn aan de behandeling van klachten in de zorg. De afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris is een bestuurlijke verantwoordelijkheid.

Als bovengenoemde stappen (1.1. t/m 1.3) niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, dan kun je jouw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenfunctionaris. In jouw reactie kun je aangeven wat er tot op heden binnen de organisatie met jouw klacht is gedaan. Voordat de klachtenfunctionaris jouw klacht daadwerkelijk behandelt, toetst hij eerst of genoemde stappen zijn gevolgd. Als dat het geval is dan geeft de klachtenfunctionaris gehoor aan jouw klacht en doet wat mogelijk is om tot een aanvaardbare afhandeling te komen. Hierbij informeert en consulteert de klachtenfunctionaris de directeur bestuurder.



2 Uitgangspunten klachtenregeling Thedingsweert

2.1 Begripsbepaling

Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de klager als onvoldoende of onjuist wordt ervaren.

2.1.1 Klager kan zijn:

- Cliënt
- Vertegenwoordiger van cliënt: ouders van cliënten of degenen die rechtens in hun plaats zijn getreden (curator, mentor, voogd) en zij die duidelijk blijkt hebben gegeven de zorg te hebben overgenomen en als contactpersoon / vertegenwoordiger zijn erkend.
- Nabestaande van overleden cliënt (bloedverwanten in de eerste en de tweede lijn: ouders, kinderen, broers en zussen).

2.1.2 De klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht bij te laten staan door vertrouwenspersonen en/of deskundigen, die geen dienstverband met Thedingsweert hebben of ondersteuning te vragen van de cliëntvertrouwenspersoon, verbonden aan de locatie waar de klacht speelt.

2.2 Instelling van de klachtenfunctionaris

Het bestuur van Thedingsweert zorgt dat een klachtenfunctionaris is aangesteld.

2.3 Rol klachtenfunctionaris

Cliënten en verwanten kunnen zich richten tot de klachtenfunctionaris van Thedingsweert. Deze kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is en de cliënt(vertegenwoordiger) adviseren. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen cliënt(vertegenwoordiger) en zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan een rol spelen in het tot stand komen van dit gesprek. Lossen gesprekken het probleem niet op dan wordt de klager geadviseerd hoe verder te handelen (zie verder punt 2.5).

2.4 Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- 2.4.1 Vrije toegang tot de locatie met respect voor de persoonlijke levenssfeer en onder de voorwaarden die vanuit Thedingsweert redelijkerwijs zijn te stellen.
- 2.4.2 Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken noodzakelijk voor het vervullen van de taak en voor zover niet in strijd met gedragscodes omtrent een plicht tot geheimhouding.
- 2.4.3 Inzage (voor zover nodig en na verkregen schriftelijke toestemming van de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger) in de formele rapportage betreffende de cliënt. Eén en ander overeenkomstig de regeling Wet Bescherming Persoonsgegevens.

2.5 Werkwijze

De klachtenfunctionaris volgt de volgende werkwijze:

- De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst. De klager ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging. Bij klachten die (nog) niet conform de procedure zijn behandeld, wordt terugverwezen naar de te volgen procedure.
- Een klacht wordt in behandeling genomen als deze schriftelijk is vastgelegd en als is vastgesteld dat geprobeerd is de gebruikelijke procedure te volgen (zie inleiding).
- De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst zonder zelf een standpunt te uiten tegen de klager. De klacht kan niet geweigerd worden.
- De klachtenfunctionaris informeert en consulteert de directeur bestuurder.
- Afhankelijk van de klacht wordt bekeken met wie in gesprek wordt gegaan en hoe tot een oplossing van de klacht kan worden gekomen.

- De klachtenfunctionaris kan zich indien nodig bij laten staan door externe deskundigen, onder voorbehoud dat de privacy van alle betrokkenen te allen tijde blijft gewaarborgd.
- Als de klacht niet te bemiddelen valt, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de geschilleninstantie gehandicaptenzorg die een bindende uitspraak kan doen over een klacht/geschil. De commissie hanteert een termijn van een jaar. Dat betekent dat de klager zich binnen een jaar tot de geschillencommissie kan wenden. (info@degeschillencommissiezorg.nl ; telefoon 070 - 3105380).
- Een klacht die betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt niet ontvankelijk verklaard door de klachtenfunctionaris tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar.

2.6 Verslaglegging

Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt en bewaard. Dit wordt besproken met de directeur bestuurder en in de organisatie. Na afhandeling van de klacht worden alle stukken gedurende drie jaar bewaard en daarna vernietigd.

2.7 Ingangsdatum

Per 1 januari 2016 is de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden.

2.8 Contactgegevens klachtenfunctionaris

Mevrouw Anneke Krakers
(06) 42359611
a.krakers@welzijnnederland.nl