

Klachtenregeling

Zorg Plus Wonen

Zorg • Begeleiding • Wonen

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Wettelijk kader.....	4
8. Interne klachtenprocedure	7
9. Externe klachtenbehandeling	10
10. Stappenplan voor jeugdigen jonger dan 18 jaar.....	10
11. Stappenplan voor cliënten van 18 jaar en ouder in verlengde jeugdzorg	13
12. Stappenplan voor volwassen cliënten (18 jaar en ouder)	15
13. Registratie van klachten	18
14. Leren en verbeteren	18
15. Contactgegevens	19

1. Inleiding

Zorg Plus Wonen hecht grote waarde aan kwalitatief hoogwaardige zorg, begeleiding en dienstverlening. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat cliënten, jeugdigen, ouders/verzorgers, wettelijke vertegenwoordigers of andere betrokkenen niet tevreden zijn over de wijze waarop zorg of ondersteuning wordt verleend.

Een klacht biedt Zorg Plus Wonen de mogelijkheid om tekortkomingen te signaleren, hiervan te leren en de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Daarom worden klachten serieus genomen, zorgvuldig onderzocht en zo spoedig mogelijk afgehandeld.

Deze klachtenregeling beschrijft:

- Wie een klacht kan indienen;
- Hoe een klacht wordt behandeld;
- Welke ondersteuning beschikbaar is;
- Welke stappen worden gevolgd wanneer een klacht niet intern kan worden opgelost;
- Welke verschillen gelden voor jeugdigen en volwassenen.

2. Wettelijk kader

De klachtenprocedure van Zorg Plus Wonen is gebaseerd op:

- De Jeugdwet;
- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- De Algemene wet bestuursrecht (waar van toepassing);
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Voor jeugdigen geldt daarnaast dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

3. Doel van de klachtenregeling

Met deze regeling wil Zorg Plus Wonen:

- Klachten laagdrempelig toegankelijk maken;
- Onvrede zo vroeg mogelijk signaleren;
- Problemen oplossen voordat deze escaleren;
- Cliënten beschermen in hun rechten;
- Leren van signalen uit de praktijk;
- De kwaliteit van zorg en dienstverlening verbeteren.

4. Uitgangspunten

Bij iedere klacht gelden de volgende uitgangspunten:

Respectvolle behandeling

Iedere klager wordt met respect behandeld, ongeacht de aard van de klacht.

Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris behandelt klachten objectief en onafhankelijk.

Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen gaan vertrouwelijk om met informatie die tijdens de klachtbehandeling wordt verkregen.

Hoor en wederhoor

Zowel de klager als de betrokken medewerker krijgt de gelegenheid zijn of haar visie te geven.

Kosteloos

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Zorgvuldigheid

Elke klacht wordt geregistreerd, onderzocht en afgehandeld volgens deze procedure.

5. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- Een cliënt van Zorg Plus Wonen;
- Een jeugdige;
- Een ouder of verzorger;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een gemachtigde namens de cliënt;
- Nabestaanden (indien van toepassing).

6. Waarover kan een klacht gaan?

Klachten kunnen betrekking hebben op onder andere:

- De bejegening door medewerkers;
- De kwaliteit van de zorgverlening;
- Onvoldoende communicatie;
- Bereikbaarheid;

- Niet nakomen van afspraken;
- Onzorgvuldige dossiervoering;
- Privacy of vertrouwelijkheid;
- Besluitvorming rondom zorgverlening;
- Andere gedragingen van medewerkers of de organisatie.

7. Rollen en verantwoordelijkheden

Medewerkers

Medewerkers zijn verantwoordelijk voor:

- Het serieus nemen van signalen van ontevredenheid;
- Het stimuleren van open communicatie;
- Het actief zoeken naar oplossingen;
- Het tijdig melden van formele klachten bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris:

- Is het eerste aanspreekpunt voor formele klachten;
- Registreert klachten;
- Onderzoekt klachten;
- Bemiddelt tussen partijen;
- Bewaakt termijnen;
- Informeert betrokkenen over hun rechten;
- Verwijst indien nodig door naar de klachtencommissie.

Directie

De directie:

- Draagt verantwoordelijkheid voor een goed werkende klachtenregeling;
- Beoordeelt verbetermaatregelen;
- Ziet toe op naleving van de procedure;
- Analyseert periodiek klachten en trends.

8. Interne klachtenprocedure

Stap 1 – Bespreken van de onvrede

Wanneer een cliënt of vertegenwoordiger ontevreden is, wordt deze aangemoedigd dit eerst te bespreken met:

- De betrokken medewerker;
- De persoonlijk begeleider;
- De verantwoordelijke zorgverlener.

Doel hiervan is om gezamenlijk tot een snelle oplossing te komen.

De medewerker legt gemaakte afspraken vast in het cliëntdossier indien relevant.

Stap 2 – Formele klacht indienen

Wanneer het gesprek niet tot een oplossing leidt of wanneer de klacht te ernstig is om rechtstreeks te bespreken, kan een formele klacht worden ingediend.

Dit kan:

- Schriftelijk;
- Per e-mail;
- Via een klachtenformulier;
- Mondeling bij de klachtenfunctionaris.

De klacht bevat indien mogelijk:

- Naam van de klager;
- Naam van de cliënt (indien afwijkend);
- Datum;
- Omschrijving van de klacht;
- Betrokken medewerker(s);
- Gewenste oplossing.

Stap 3 – Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager:

- Een bevestiging van ontvangst;
- Informatie over de verdere procedure;
- Contactgegevens van de klachtenfunctionaris.

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister.

Stap 4 – Onderzoek

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht.

Dit onderzoek kan bestaan uit:

- Dossieronderzoek;
- Gesprekken met de klager;
- Gesprekken met betrokken medewerkers;
- Het verzamelen van aanvullende informatie;
- Bemiddelingsgesprekken.

De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe.

Stap 5 – Bemiddeling

Waar mogelijk wordt geprobeerd de klacht door middel van bemiddeling op te lossen.

Doel hiervan is:

- Herstel van vertrouwen;
- Heldere communicatie;
- Praktische oplossingen;
- Voorkomen van verdere escalatie.

Stap 6 – Oordeel en afhandeling

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie.

Hierin staat:

- Samenvatting van de klacht;
- Onderzoeksbevindingen;
- Oordeel over de klacht;
- Eventuele verbetermaatregelen;
- Mogelijkheden voor vervolgstappen.

De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd.

De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

9. Externe klachtenbehandeling

Wanneer de klager niet tevreden is over de interne afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Zorg Plus Wonen is aangesloten.

De klachtencommissie:

- Werkt onafhankelijk van Zorg Plus Wonen;
- Onderzoekt de klacht;
- Hoort alle betrokken partijen;
- Geeft een oordeel;
- Kan aanbevelingen doen aan Zorg Plus Wonen.

10. Stappenplan voor jeugdigen jonger dan 18 jaar

Zorg Plus Wonen vindt het belangrijk dat jeugdigen zich gehoord voelen en op een veilige manier hun ontevredenheid kunnen uiten. Daarom geldt voor jeugdigen een laagdrempelige klachtenprocedure waarbij ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon mogelijk is.

Stap 1 – Bespreken van de klacht

Wanneer een jeugdige ontevreden is over de ontvangen hulp, begeleiding of behandeling, wordt hij of zij aangemoedigd dit eerst te bespreken met:

- De betrokken medewerker;
- De persoonlijk begeleider;
- De gedragswetenschapper of teamcoördinator.

Het doel hiervan is om samen tot een oplossing te komen voordat sprake is van een formele klacht.

Indien gewenst kan een ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger hierbij aanwezig zijn.

Stap 2 – Ondersteuning door een vertrouwenspersoon

Indien de jeugdige behoefte heeft aan ondersteuning kan hij of zij contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

De vertrouwenspersoon:

- Luistert naar het verhaal van de jeugdige;
- Geeft informatie over rechten en mogelijkheden;
- Helpt bij het formuleren van een klacht;
- Ondersteunt tijdens gesprekken;
- Kan helpen bij het indienen van een formele klacht.

De ondersteuning van Jeugdstem is kosteloos en onafhankelijk van Zorg Plus Wonen.

Stap 3 – Indienen van een formele klacht

Wanneer de klacht niet informeel kan worden opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Zorg Plus Wonen.

De klacht kan worden ingediend door:

- De jeugdige zelf;
- De ouder(s) of verzorger(s);
- De wettelijke vertegenwoordiger;
- Een gemachtigde.

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.

Stap 4 – Onderzoek en bemiddeling

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig.

Hierbij kan onder andere gebruik worden gemaakt van:

- Gesprekken met de jeugdige;
- Gesprekken met ouders of verzorgers;
- Gesprekken met betrokken medewerkers;
- Dossieronderzoek;
- Bemiddelingsgesprekken.

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat alle betrokkenen hun verhaal kunnen doen.

Stap 5 – Schriftelijke afhandeling

Na afronding van het onderzoek ontvangt de jeugdige en/of diens vertegenwoordiger een schriftelijke terugkoppeling waarin staat:

- Wat er onderzocht is;
- Welke bevindingen zijn gedaan;
- Welke conclusie is getrokken;
- Welke verbetermaatregelen eventueel worden genomen.

Stap 6 – Externe behandeling

Indien de jeugdige of diens vertegenwoordiger niet tevreden is over de interne afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Zorg Plus Wonen is aangesloten.

Deze commissie behandelt de klacht onafhankelijk van Zorg Plus Wonen en doet een uitspraak over de klacht.

11. Stappenplan voor cliënten van 18 jaar en ouder in verlengde jeugdzorg

Sommige cliënten blijven na hun 18e verjaardag gebruikmaken van jeugdhulp op basis van een verlengde beschikking. Voor deze doelgroep geldt dezelfde interne klachtenprocedure als voor andere cliënten, maar zonder de ondersteuning van Jeugdstem.

Stap 1 – Bespreken van de klacht

De cliënt bespreekt de klacht eerst met:

- De betrokken hulpverlener;
- De persoonlijk begeleider;
- De teamcoördinator.

Het uitgangspunt is dat problemen zoveel mogelijk in goed overleg worden opgelost.

Stap 2 – Formeel indienen van de klacht

Wanneer het gesprek niet leidt tot een passende oplossing, kan de cliënt een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

De klacht kan schriftelijk, digitaal of mondeling worden ingediend via:

E-mail: klachtencommissie@zorgpluswonen.com

Na ontvangst:

- Wordt de klacht geregistreerd;
- Ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging;
- Wordt uitleg gegeven over de verdere procedure.

De cliënt heeft daarnaast altijd het recht om de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie waarbij Zorg Plus Wonen is aangesloten, zonder eerst gebruik te maken van de interne klachtenprocedure.

Contactgegevens onafhankelijke klachtencommissie:

- Naam commissie:
- E-mail:
- Website:
- Telefoon:

Stap 3 – Onderzoek van de klacht

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief.

Onderdeel van het onderzoek kunnen zijn:

- Gesprekken met de cliënt;
- Gesprekken met betrokken medewerkers;
- Inzage in relevante documenten;
- Bemiddelingsgesprekken.

De cliënt wordt gedurende het proces geïnformeerd over de voortgang.

Stap 4 – Bemiddeling en oplossing

Zorg Plus Wonen streeft ernaar klachten zoveel mogelijk op te lossen door middel van overleg en bemiddeling.

Mogelijke uitkomsten zijn:

- Herstel van communicatie;
- Aanpassing van afspraken;
- Excuses;
- Verbetermaatregelen binnen de organisatie.

Stap 5 – Schriftelijke terugkoppeling

De cliënt ontvangt een schriftelijke reactie waarin wordt beschreven:

- Wat de klacht inhield;
- Welke stappen zijn ondernomen;
- Welke conclusies zijn getrokken;
- Welke maatregelen worden genomen.

Stap 6 – Externe klachtencommissie

Wanneer de cliënt zich niet kan vinden in de uitkomst van de interne procedure, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie.

De commissie beoordeelt de klacht onafhankelijk en brengt een oordeel uit

12. Stappenplan voor volwassen cliënten (18 jaar en ouder)

Voor volwassen cliënten geldt de klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Zorg Plus Wonen zorgt ervoor dat iedere cliënt op een toegankelijke en zorgvuldige wijze een klacht kan indienen.

Stap 1 – Bespreken van de onvrede

Voordat een formele klacht wordt ingediend, wordt de cliënt aangemoedigd om de onvrede eerst te bespreken met:

- De betrokken medewerker;
- De persoonlijk begeleider;
- De teamcoördinator.

Vaak kan een klacht in deze fase al worden opgelost.

Stap 2 – Formele klacht bij de klachtenfunctionaris

Wanneer de cliënt niet tevreden is met de uitkomst van het gesprek of de klacht niet rechtstreeks wil bespreken, kan een formele klacht worden ingediend via:

E-mail: klachtencommissie@zorgpluswonen.com

De klachtenfunctionaris:

- Bevestigt de ontvangst van de klacht;
- Informeert de cliënt over de procedure;
- Ondersteunt de cliënt indien nodig gedurende het proces.

De cliënt kan er tevens voor kiezen om de klacht direct voor te leggen aan de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie waarbij Zorg Plus Wonen is aangesloten. Het doorlopen van de interne klachtenprocedure is niet verplicht.

Contactgegevens onafhankelijke klachten- en geschilleninstantie:

- Naam commissie:
- E-mail:
- Website:
- Telefoon:

Stap 3 – Onderzoek en hoor- en wederhoor

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht onafhankelijk.

Hierbij wordt:

- De cliënt gehoord;
- De betrokken medewerker gehoord;
- Relevante informatie verzameld;
- Rekening gehouden met privacywetgeving.

Het principe van hoor en wederhoor wordt altijd toegepast.

Stap 4 – Bemiddeling

Indien mogelijk wordt geprobeerd de klacht op te lossen door middel van bemiddeling.

Hierbij staat centraal:

- Herstel van vertrouwen;
- Verbetering van de samenwerking;
- Voorkomen van herhaling.

Stap 5 – Besluit en schriftelijke afhandeling

Na afronding van het onderzoek ontvangt de cliënt een schriftelijke reactie.

Hierin staat:

- Het oordeel over de klacht;
- De onderbouwing van dit oordeel;
- Eventuele verbetermaatregelen;
- De mogelijkheid om de klacht extern voor te leggen.

Zorg Plus Wonen streeft ernaar klachten binnen zes weken af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Stap 6 – Onafhankelijke klachten- en geschilleninstantie

Wanneer de cliënt niet tevreden is met de interne afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie of geschilleninstantie waarbij Zorg Plus Wonen is aangesloten.

Deze instantie:

- Behandelt de klacht onafhankelijk;
- Doet uitspraak over het geschil;
- Kan aanbevelingen doen;
- Kan, indien wettelijk mogelijk, een bindende beslissing nemen.

13. Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van Zorg Plus Wonen.

Per klacht worden vastgelegd:

- Registratienummer;
- Datum ontvangst;
- Naam klager;
- Aard van de klacht;
- Betrokken afdeling;
- Uitkomst;
- Eventuele verbetermaatregelen;
- Datum afsluiting.

14. Leren en verbeteren

Zorg Plus Wonen gebruikt klachten als instrument voor kwaliteitsverbetering.

Minimaal eenmaal per jaar wordt een analyse gemaakt van:

- Het aantal klachten;
- De aard van de klachten;
- Terugkerende patronen;
- Oorzaken;
- Verbetermaatregelen.

De resultaten worden besproken binnen het managementteam en gebruikt voor het verbeteren van beleid, processen en dienstverlening.

15. Contactgegevens

Klachtenfunctionaris/ Interne klachtencommissie Zorg Plus Wonen

- E-mail: klachtencommissie@zorgpluswonen.com

Onafhankelijke Klachtencommissie

- Naam commissie:
- E-mail:
- Website:
- Telefoon:

Jeugdstem (voor jeugdigen)

- Website: <https://jeugdstem.nl>
- Telefoon: 088 – 555 1000