



gezinshuis zwaagdijk

Beleid t.a.v. de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon voor cliënten

Dit document bevat de afspraken rondom de klachten procedure en de vertrouwenspersoon voor cliënten.

Inhoud

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1. Klachtenregeling	4
1. Algemene bepalingen	4
2. Klachtenopvang	5
3. Klachtenbehandeling	7
4. Overige bepalingen	11
Hoofdstuk 2. Vertrouwenspersoon	12

Voorwoord

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet wil een effectieve behandeling van klachten bevorderen en stimuleren dat zorgaanbieders openheid van zaken geven, als iets mis is gegaan en zich optimaal inzetten om samen met cliënten een passende oplossing voor hun klachten te vinden. Bovendien is het van belang om van klachten te leren, zodat voorkomen kan worden dat in de toekomst opnieuw ontevredenheid ontstaat. De Wkkgz draagt bij aan de versterking van de positie van de cliënt door van zorgorganisaties te vragen dat zij een functionaris ter beschikking stellen die cliënten behulpzaam kan zijn als zij niet tevreden zijn over wat de zorgorganisatie hun biedt. Onvrede kan zo laagdrempelig en effectief aan de orde worden gesteld en opgelost. In deze nota wordt beschreven hoe het Gezinshuis klachten van cliënten behandelt.

Cliënten van het Gezinshuis kunnen wanneer zij een klacht hebben of wanneer zij slachtoffer zijn van agressie of misbruik terecht bij hun begeleider(s), de teamleider of een medewerker. Deze zullen samen met de cliënt op zoek gaan naar een passende en wederzijds bevredigende oplossing. Mocht dit niet het beoogde resultaat hebben, dan kan de cliënt zich richten tot de klachtenfunctionaris Cecile Blansjaar, te bereiken op telefoonnummer 06-50824602

Bij het Gezinshuis is ook een vertrouwenspersoon beschikbaar. Deze kan benaderd worden door cliënten als deze iets in vertrouwen wil bespreken. Het gaat hier om een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon zal alleen na toestemming van de cliënt met anderen praten over de kwestie.

Om klachten op te lossen is bespreking met anderen eigenlijk altijd noodzakelijk. De klachtenfunctionaris zal daarom altijd met anderen over een klacht moeten kunnen spreken, uiteraard alleen voor zover dat noodzakelijk is om de klacht op te lossen.

Meldingen van een vermoeden van huiselijk geweld, seksueel misbruik of agressie worden behandeld volgens het beleid huiselijk geweld.

In deze nota is in deel 1 de klachtenregeling opgenomen, waarin de uitvoering van het beleid met betrekking tot klachten en geschillen is beschreven. In deel 2 wordt de uitvoering van het beleid met betrekking tot de vertrouwenspersoon beschreven.

Hoofdstuk 1 Klachtenregeling

Inleiding

Deze klachtenregeling is erop gericht dat als iets mis is gegaan, hier openheid over is en de betrokken medewerkers zich optimaal zullen inzetten om samen met cliënten een passende oplossing voor hun klachten te vinden en daarnaast van klachten te leren, zodat voorkomen kan worden dat in de toekomst opnieuw ontevredenheid ontstaat.

De klachtenfunctionaris kan cliënten behulpzaam zijn als zij niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker of diens leidinggevende of collega. De klachtenfunctionaris kan helpen de klacht te formuleren, te bemiddelen en te adviseren.

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Gezinshuis zorg verleent of heeft verleend;
 - b. Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door het Gezinshuis of door een persoon die voor het Gezinshuis werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de eigenaresse/teamleider, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - c. Klager : degene die een klacht indient;
 - d. Aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
 - e. Klachtenfunctionaris : degene die binnen het Gezinshuis belast is met de opvang van klachten;
 - f. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, wet maatschappelijke ondersteuning of wet op de jeugdzorg.
 - g. Nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvka;
 - h. Vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

2. Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande de leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de gezinshuisouder of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en werkwijze. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de eigenaresse. De eigenaresse onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand m.b.t. een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de gezinshuisouder.

Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de gezinshuisouder, eventueel via de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de eigenaresse bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachten- functionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de eigenaresse de klacht niet in behandeling. De eigenaresse neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de eigenaresse

1. De eigenaresse beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de eigenaresse een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de eigenaresse de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De eigenaresse verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de eigenaresse al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar.
2. Indien gezinshuisouder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De eigenaresse neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de eigenaresse de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de eigenaresse het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de eigenaresse te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Jaarverslag en reglement

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden aan de eigenaresse. Daarin beschrijft hij het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van zijn adviezen dan wel oordelen.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De eigenaresse bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De eigenaresse is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

4. Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De eigenaresse brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De eigenaresse evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de eigenaresse dit wenselijk vindt.
2. De eigenaresse betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de eigenaresse.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de eigenaresse.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de eigenaresse ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Hoofdstuk 2 Vertrouwenspersoon

Het kan voorkomen dat een cliënt, om wat voor reden dan ook, niet met een begeleider, de teamleider of de klachtenfunctionaris wil of kan praten over diens ongenoegen of onvrede. Daarom heeft het Gezinshuis voor cliënten een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie.

Taakomschrijving vertrouwenspersoon cliënten van het Gezinshuis

1. Profielschets

De vertrouwenspersoon cliënten:

- kan communiceren met cliënten van de organisatie en is gemakkelijk te bereiken;
- is bestand tegen druk om haar geheimhoudingsplicht prijs te geven;
- verricht geen handelingen ter uitvoering van haar taak dan met toestemming van de cliënt die zijn onvrede bekend heeft gemaakt;
- heeft invoelend vermogen en is in staat elke uiting van onvrede serieus te nemen;
- heeft inzicht in de mogelijke reacties van cliënten met een klacht over ongewenste omgangsvormen en kan deze indien van toepassing in verband brengen met de socialisatie van vrouwen en mannen;
- heeft kennis van de gevolgen die ongewenste omgangsvormen emotioneel bij klagers kunnen hebben;
- heeft kennis van de doorverwijsmogelijkheden;
- beschikt over de vaardigheid om het probleemoplossend vermogen van de cliënten te stimuleren;
- heeft inzicht in de structuur van de organisatie;
- heeft kennis van de binnen de organisatie gehanteerde protocollen die op haar taakgebied van toepassing zijn;
- is in staat een zo feitelijk mogelijk verslag te schrijven van gesprekken met de klager;
- heeft goede contactuele eigenschappen.

2. Taken

De vertrouwenspersoon cliënten heeft de volgende taken:

- de cliënt die haar raadpleegt op het gebied van ongewenste omgangsvormen bijstaan, begeleiden en van advies dienen, de cliënt bijstaan bij het zelf informeel tot een oplossing van de gesignaleerde problemen komen, cliënt desgewenst ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris en/of -indien het een strafbaar feit betreft- bij aanranding, verkrachting, mishandeling aangifte te doen bij de politie, nazorg op het gebied van evaluatie en afbouw contact met cliënt/klager;
- registreert meldingen op speciaal voor dit doel bestemde formulieren, legt gemaakte afspraken en correspondentie vast in vertrouwelijke dossiers en handhaaft de regelgeving inzake privacybescherming;
- signaleert, op basis van de rapportagegegevens en naar aanleiding van individuele klachten, indien mogelijk trends, ontwikkelingen en knelpunten en rapporteert deze aan de eigenaresse;
- rapporteert elk jaar aan de eigenaresse in een jaarverslag waarin zijn opgenomen:
 - aantal meldingen
 - aard van de meldingen
 - de afwikkeling ervan

met inachtneming van de privacy van betrokkenen.

3. Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon cliënten heeft de volgende bevoegdheden:

- het horen van de persoon die haar raadpleegt;
- zich houden aan geheimhoudingsplicht op grond van het Wetboek van Strafrecht, artikel 272 en het verschoningsrecht op grond van Wetboek van Strafrecht artikel 218, die beide vallen onder het beroepsgeheim;
- het zo nodig met toestemming en ten behoeve van de persoon raadplegen van in- en externe deskundigen;
- het zo nodig met toestemming en ten behoeve van de persoon raadplegen van de organisatie en met de raad van bestuur gesprekken voeren;
- het recht op toegang tot alle afdelingen van de organisatie;
- het recht op inzage in relevante documenten, zoals begeleidingsplannen
- het begeleiden van de persoon bij het indienen van een klacht en gedurende de interne klachtenbehandeling of bij het doen van aangifte in laatste instantie;
- het toezien op begeleiding van de persoon/klager naar hulpverleningsinstanties via het netwerk van de persoon/klager ;
- het zorgen voor of toezien op nazorg ten behoeve van de persoon/klager;
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van de eigenaresse omtrent het te voeren beleid en de te treffen maatregelen.

4. Bereikbaarheid.

De vertrouwenspersoon is elke vrijdag bereikbaar. Bij zaken die spoed hebben, zal zij in overleg met de begeleiding een afspraak maken zo spoedig mogelijk. De cliënten van het Gezinshuis hebben niet allemaal een telefoon en kunnen niet allemaal zelfstandig bellen. De begeleiding van het gezinshuis zal hen hierin ondersteunen.

5. Plaats in de organisatie

- De vertrouwenspersoon cliënten is voor de uitvoering van haar taken uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de gezinshuisouder van het Gezinshuis.
- De gezinshuisouder zorgt voor een goede toegankelijkheid en bekendheid van de vertrouwenspersoon cliënten.

6. Faciliteiten

Een afzonderlijke, goed uitgeruste ruimte (telefoon, laptopaansluiting) die de vertrouwenspersoon cliënten als spreekkamer kan gebruiken.

7. Vergoeding en afhandeling

De vertrouwenspersoon van het Gezinshuis ontvangt voor daadwerkelijke actie haar uurtarief die middels een factuur naar de gezinshuisouder wordt gestuurd.