Klachtenregeling Tussenvoorziening voor cliënten

Klachtenregeling cliënten

De Tussenvoorziening biedt onderdak en ondersteuning aan mensen met complexe problemen die tussen wal en schip vallen. Opvang en begeleiding bieden is mensenwerk. Hoewel onze medewerkers alles in het werk stellen om goede opvang en begeleiding te bieden, kan het voorkomen dat cliënten, gasten, bewoners en deelnemers van de Tussenvoorziening niet of minder tevreden zijn. Wij willen dat cliënten laagdrempelig een klacht kunnen indienen. Wij behandelen deze klachten zorgvuldig, mens- en krachtgericht.

Als uitgangspunt voor de inrichting van deze regeling gebruiken de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Begrippen

1. In deze regeling gebruiken we de volgende begrippen:
   a. Een *klacht* is een uiting van ontevredenheid over een dienst van de Tussenvoorziening of gedrag en/of handelen van een medewerker.
   b. De persoon die een klacht indient noemen we klager.
   c. Medewerkers, vrijwilligers en stagairs noemen we in deze regeling medewerker.
   d. De medewerker of voorziening tegen wie de klacht wordt ingediend noemen we verweerder. In het geval van een voorziening neemt de betreffende leidinggevende de rol van verweerder.
   e. De Tussenvoorziening stelt een klachtencommissie die bestaat uit leden van buiten de organisatie. In deze regeling aangehaald als onafhankelijke klachtencommissie of commissie of OKC.
   f. Clientvertrouwenspersoon
   g. De Tussenvoorziening gebruikt een Klachtenregistratiesysteem waarin de inhoud en voortgang van klachten wordt bijgehouden voor kwaliteitsdoeleinden.

Doelstelling

2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klager en verweerder. De klachtafhandeling is gericht op herstel van de relatie.

3. De klachtregeling levert een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Tussenvoorziening.

Voor wie is deze regeling bedoeld?

4. Alle cliënten van de Tussenvoorziening kunnen een klacht indienen volgens deze klachtenregeling. Dat geldt ook voor voormalig cliënten, nabestaanden, wettelijk vertegenwoordigers of degenen die schriftelijk gemachtigd zijn namens een cliënt een klacht in te dienen.

5. Er is een aparte klachtenregeling voor derden en een klachtenregeling voor medewerkers, vrijwilligers en stagiairs.

Wat is de reikwijdte van deze regeling?

6. Een klacht kan betrekking hebben op alle door medewerkers of een voorziening geboden of juist nagelaten dienstverlening waarvan de klager vindt dat hij of zij nadeel heeft ondervonden. Hier valt ook onder de bejegening door medewerkers naar de client.

7. Een klacht kan buiten deze klachtenregeling vallen als:
   a. de klacht zaken betreft die niet tot de bevoegdheid en/of de verantwoordelijkheid van de Tussenvoorziening behoren.
   b. de klager geen cliënt is (geweest)[1].
   c. de klacht namens anderen is ingediend zonder schriftelijke machtiging.
   d. de klacht anoniem is ingediend.
   e. de klager (zelf), naar het oordeel van de klachtencommissie, geen wezenlijk nadeel of schade geleden heeft bij het gestelde feit.
   f. de klager al eerder een klacht heeft ingediend die betrekking had op hetzelfde feit (behalve als er sprake is van veranderende omstandigheden of als er nieuwe feiten naar voren gebracht worden).
   g. er een aangifte loopt bij de politie.
   h. er een andere juridische procedure is gestart betreffende de klacht.
   i. de klacht een feit betreft die langer dan 12 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

8. Als de klacht betrekking heeft op de zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, dan waarborgen we (leidinggevende en OKC) zoveel mogelijk een gecombineerde behandeling van de klachten die recht doet aan de inhoudelijke samenhang van de geboden zorg. Tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Klachtenfunctionaris

9. De klachtenfunctionaris is in principe het eerste aanspreekpunt voor de client bij een klacht.

10. De klachtenfunctionaris informeert de klager, verweerder, en clientvertrouwenspersoon over het proces en bewaakt het proces.

[1] Iemand is client zodra diegene is aangemeld als client bij de Tussenvoorziening.

Klachtenregeling Tussenvoorziening voor cliënten

Cliëntvertrouwenspersonen

11. Het bestuur benoemt ten minste twee cliëntvertrouwenspersonen, waarvan bij voorkeur één vrouw en één man. De cliëntvertrouwenspersoon te bereiken via de receptie van de Tussenvoorziening, via de klachtenfunctionaris of via het emailadres cvp@tussenvoorziening.nl.

12. Bij het aanbieden van een cliëntvertrouwenspersoon wordt rekening gehouden met het feit dat deze niet betrokken mag zijn bij de voorziening of aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
13. Een cliënt kan ook een cliëntvertrouwenspersoon van buiten de organisatie inschakelen. Cliënten die in het kader van de Wet Zorg en Dwang een vertrouwenspersoon willen inschakelen, kunnen daarvoor gebruik maken van een daarvoor gecontracteerde externe cliëntvertrouwenspersoon (Zorgstem).

14. De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij het indienen van een klacht en de voorbereiding van de stappen in het klachtproces. De cliëntvertrouwenspersoon kan namens de Klager zaken doorgeven die voor het vlotte verloop van het proces van belang zijn. De cliëntvertrouwenspersoon kan de Klager niet vervangen daar waar het de inhoud van de klacht betreft, zoals het vervangen op hoorzitting of zelf een verweer indienen.

Onafhankelijke klachtencommissie

15. De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 6 leden, die worden aangesteld door het bestuur:
    a. een voorzitter, op voordracht van het bestuur en de Cliëntenraad;
    b. een lid op voordracht van de Cliëntenraad;
    c. de overige leden, op voordracht van het bestuur.

16. De leden van de onafhankelijke klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar met mogelijkheid tot eenmalige verlenging van 3 jaar. De leden overleggen bij benoeming een geldige VOG.

17. Het bestuur overlegt jaarlijks met de onafhankelijke klachtencommissie en evalueert periodiek het functioneren van de voorzitter en overige leden.

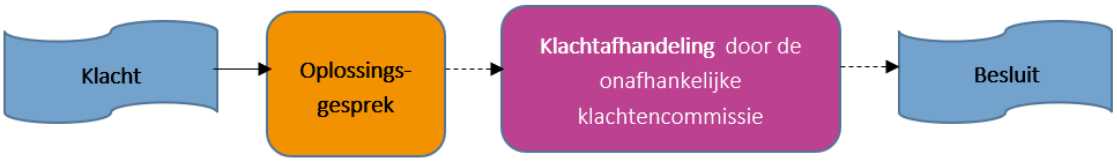
18. Het bestuur voorziet de onafhankelijke klachtencommissie van een secretaris. De secretaris werkt op aanwijzing van de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie. De secretaris voert in de praktijk zelfstandig alle secretariële, inhoudelijke en administratieve werkzaamheden uit, gericht op de ondersteuning van de commissie.

19. De commissie regelt overige zaken in het Huishoudelijk Reglement onafhankelijke klachtencommissie.

Klachtenregeling Tussenvoorziening voor cliënten

20. De secretaris rapporteert over de afhandeling van de klacht in het klachtregistratiesysteem.

Klachtenprocedure



Indienen en ontvangst van een klacht

21. Een cliënt kan op de volgende manieren een klacht indienen:
    a. Door het invullen van een klachtenformulier op de website van de Tussenvoorziening www.tussenvoorziening.nl/klachten
    b. Door het afleveren van een klacht bij of versturen aan het Centraal kantoor op de Groeneweg 2 in Utrecht.
    c. Een klacht mailen naar klacht@tussenvoorziening.nl
    d. Een klacht telefonisch indienen bij de klachtenfunctionaris via het algemene telefoonnummer van de Tussenvoorziening 030 – 234 08 19

22. Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager. De klachtenfunctionaris legt de procedure uit, en zet de klacht in het registratiesysteem. Samen met de klager bepaalt de klachtenfunctionaris de volgende stap. De klachtenfunctionaris biedt de klager ondersteuning aan van een cliëntvertrouwenspersoon.

23. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang gedurende de behandeling van de klacht.

24. Een klacht kan altijd worden ingetrokken. Dan stopt de klachtbehandeling. Als de klager niet meer bereikbaar is, proberen cliëntvertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris de klager nog 3 keer te bereiken. Als dit niet lukt, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd.

Het oplossingsgesprek met de leidinggevende

25. De leidinggevende van de verweerder is in beginsel altijd de eerste behandelaar van de klacht. Een Klager kan echter zwaarwegende redenen aangeven om deze stap over te slaan en de klacht direct voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

26. De leidinggevende van de verweerder organiseert op korte termijn een oplossingsgesprek. In het gesprek bemiddelt de leidinggevende tussen klager en verweerder. De leidinggevende tracht, door middel van hoor en wederhoor, het probleem op te lossen. De klager kan zich in het gesprek en de voorbereiding daarop laten ondersteunen door een cliëntvertrouwenspersoon.

De klachtenfunctionaris kan de leidinggevende ondersteunen bij het oplossingsgesprek door bijvoorbeeld verslaglegging te verzorgen.

27. De leidinggevende kan besluiten om naar aanleiding van de klacht verbetermaatregelen te nemen om een herhaling van deze klacht te voorkomen.

28. De leidinggevende informeert bij de Klager of hij tevreden is met de afhandeling van de klacht en wijst door naar de onafhankelijke klachtencommissie.

29. Op verzoek van de Klager zet klachtenfunctionaris de klacht door aan de onafhankelijke klachtencommissie.

30. De leidinggevende legt in een kort verslag de uitkomst van het oplossingsgesprek vast in het klachtregistratiesysteem.

De klachtafhandeling door de onafhankelijke klachtencommissie

31. Nadat een klacht is binnen gekomen besluit de onafhankelijke klachtencommissie of de klacht binnen deze klachtenregeling past en of zij de klacht in behandeling neemt.

32. De onafhankelijke klachtencommissie meldt binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de klager dat de klacht is ontvangen en of de klacht in behandeling is genomen. De commissie stelt de verweerder en diens leidinggevende op de hoogte van de klacht en de verdere procedure. De commissie stuurt een afschrift hiervan aan het bestuur.

33. De onafhankelijke klachtencommissie organiseert een hoorzitting in aanwezigheid van klager en verweerder. De commissie onderzoekt de klacht op basis van hoor en wederhoor en het verslag van het oplossingsgesprek.

34. De onafhankelijke klachtencommissie geeft een schriftelijke beoordeling van de gedane klacht aan het bestuur waarbij zij aangeeft of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. De commissie kan het bestuur adviseren over maatregelen ter bewaking en bevordering van de kwaliteit van dienstverlening.

35. De onafhankelijke klachtencommissie geeft de beoordeling aan het bestuur op een dusdanige termijn dat het bestuur binnen de wettelijke termijn naar klager kan reageren. Indien dit door omstandigheden niet lukt, informeert de commissie hierover het bestuur.

36. Een afschrift van de uitspraak wordt aan klager, verweerder en bestuur gestuurd. De onafhankelijke klachtencommissie legt de uitspraak vast in het klachtenregistratiesysteem.

Klachtenregeling Tussenvoorziening voor cliënten

Besluit bestuur en beroepsmogelijkheden

37. Het bestuur besluit op basis van de uitspraak van de commissie of de klacht gegrond of ongegrond is. Het bestuur neemt de uitspraak van de commissie over, behalve als er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. Het bestuur besluit welke (verbeter)acties ondernomen worden naar aanleiding van de klacht en het advies van de commissie .

38. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van het bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

39. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van het bestuur noodzaakt, kan het bestuur deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Het bestuur doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

40. Bij klachten met een spoedeisend karakter, dit ter beoordeling aan de onafhankelijke klachtcommissie, kan deze besluiten een versnelde procedure te starten. Het streven is om de procedure dan binnen 10 werkdagen af te ronden.

41. Tegen de afhandeling van de klacht en de daaraan verbonden conclusies kan bij een externe partij een klacht worden ingediend.
    a. Cliënten met een WMO-indicatie kunnen eventueel een klacht indienen bij de opdrachtgevende gemeente.
    b. Cliënten die zorg krijgen vanuit de Wet langdurige zorg en de Wet forensische zorg kunnen naar De Geschillencommissie. De Tussenvoorziening is lid van de Geschillencommissie Zorg Algemeen en aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. Dit betekent dat cliënten die de hele klachtenprocedure hebben doorlopen (zowel intern als OKC) en niet tevreden zijn, via het loket een onafhankelijke klachtenfunctionaris kunnen krijgen. De CVP of de klachtenfunctionaris van de Tussenvoorziening kan de klager toe leiden naar het klachtenloket Zorg. Daarna stopt de ondersteuning vanuit de Tussenvoorziening.

42. De klachtenfunctionaris rapporteert elk kwartaal over de omvang en aard van de klachten. Jaarlijks verzamelt de klachtenfunctionaris de verbetervoorstellen vanuit de teams die naar aanleiding van de klachten zijn bepaald en maakt een trendanalyse voor het bestuur. Dit om de kwaliteit van de opvang en begeleiding te bevorderen. Het bestuur deelt de jaarlijkse rapportage van de klachtenprocedure met opdrachtgevers als dat gevraagd wordt. De OKC maakt haar eigen jaarverslag dat toegevoegd wordt aan het jaarverslag van de organisatie.

Klachtenregeling Tussenvoorziening voor cliënten

Bijlage Overzicht per fase

	Ontvangst klachten	Oplossingsgesprek	Klachtbehandeling door OKC	Besluit
Behandelaar	Klachten-functionaris	Leidinggevende verweerder	Onafhankelijke Klachtencommissie	Bestuur
Activiteiten	Gesprek klager en klachtenfunctionaris	Oplossingsgesprek	Zitting	Besluitvorming bestuur
Uitkomst	Afspraak over routering van de klacht	Beslissing klager of klacht naar tevredenheid is opgelost.	Oordeel en advies OKC aan het bestuur	Besluit van het bestuur over klacht en advies OKC.
Ondersteuning klager	Klachten-functionaris	Cliëntvertrouwens-persoon (WZD)	Cliëntvertrouwens-persoon (WZD)	Cliëntvertrouwens-persoon (WZD)
Ondersteuning verweerder	Klachtenfunctionaris	Geen	Leidinggevende verweerder	
Procesregisseur	Klachten-functionaris	Klachten-functionaris	Secretaris OKC (in afstemming met voorzitter)	Bestuurssecretaris
Registratie	Klachten-functionaris	Klachten-functionaris	Secretaris OKC	Klachtenfunctionaris