

Klachtenreglement/cliëntvertrouwenspersoon

Het Buytenhuis streeft ernaar dat cliënten zich thuis voelen bij de organisatie en dat zij positief zijn over de ondersteuning. Toch kan het gebeuren dat een cliënt, familie of belanghebbende ergens niet tevreden over is. Ons werk is immers mensenwerk en het is altijd mogelijk dat er dan een verschil is tussen de ervaring van de cliënt en de goede intenties van de medewerkers van Het Buytenhuis. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor de cliënt en voor de organisatie. Het Buytenhuis beschouwt een klacht dan ook als een advies om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Uitgangspunt van Het Buytenhuis is dat onvrede en klachten tijdig besproken worden, zodat er gezocht kan worden naar een oplossing en wordt voorkomen dat de ontevredenheid groter wordt.

Het Buytenhuis hecht er veel waarde aan dat het bespreken van ontevredenheid in eerste instantie gebeurt met degene die betrokken is bij de oorzaak van deze ontevredenheid. Voorafgaand aan het indienen van een klacht zijn dan ook de eerste stappen:

1. Bespreken van klacht/onvrede met de medewerker
 2. Bespreken van de klacht/ onvrede bespreken met de manager c.q. leidinggevende van de medewerker
- Indien na deze gesprekken de onvrede blijft bestaan dan kan de klacht formeel ingediend worden bij de directie.

Doel

In deze regeling staat beschreven hoe een klacht kenbaar gemaakt kan worden, hoe Het Buytenhuis daarmee omgaat, welke mogelijkheden er zijn voor ondersteuning in dit proces en welke mogelijkheden er zijn als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost. Deze regeling is opgesteld om zorg te dragen voor een adequate klachtafhandeling.

Hoofdstuk 1

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Klacht: Uiting van onvrede van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. De onvrede kan betrekking hebben op beslissingen, handelingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt.

Organisatie: Het Buytenhuis de Wenakker B.V.

Cliënt: Een natuurlijk persoon die zorg of ondersteuning vraagt of aan wie zorg of ondersteuning wordt verleend.

Vertegenwoordiger Degene, zoals bedoeld in artikel 2, die namens de cliënt een klacht indient

Eerste contactpersoon zorg: De persoon die aangewezen is als 1e contactpersoon voor de zorg en als zodanig is geregistreerd in het cliëntdossier.

Vertrouwenspersoon: Iemand die de cliënt bijstaat bij het bespreken of indienen van een klacht.

Klachtenfunctionaris: Externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris die bemiddeling biedt bij klachten van cliënten.

Geschillencommissie: De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen. Het Buytenhuis is aangesloten bij stichting Zorggeschil

Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen

- a) De cliënt
- b) De eerste contactpersoon zorg

- c) Een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt
- d) Een natuurlijk persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

- a) De medewerker op wie de klacht betrekking heeft
- b) De leidinggevende/manager
- c) De directie

De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. De medewerkers van Het Buytenhuis zijn getraind in het bespreken van zaken die tot onvrede leiden. Als dit niet lukt of niet tot een oplossing leidt kan er contact opgenomen worden met diens leidinggevende. De leidinggevende zal dan zo spoedig mogelijk contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger om de onvrede/klacht te bespreken. Bij ontevredenheid over Het Buytenhuis of over de organisatie van de zorg kan er ook direct contact met de manager opgenomen worden. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klacht worden voorgelegd aan de directie. De directie zal de klacht onderzoeken en zo snel mogelijk reageren op de klacht.

Artikel 4 Hoe kan een klacht ingediend worden

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Bij voorkeur bij de medewerker of de leidinggevende/manager. Een klacht kan schriftelijk bij de directie ingediend worden: Het Buytenhuis t.a.v. de directie, Verl. Hereweg 191, 9721 AS te Groningen. De cliënt/vertegenwoordiger krijgt binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij aangegeven wordt op welke termijn een inhoudelijke reactie wordt gegeven, met een maximum van 6 weken. Indien mogelijk zal de directie telefonisch contact opnemen met de client.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling

Artikel 5 De medewerker/de leidinggevende

- a) Een medewerker biedt de cliënt/vertegenwoordiger de gelegenheid om de klacht met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de cliënt/vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
- b) Medewerkers maken de cliënt/vertegenwoordiger zo nodig attent op de klachtenregeling.
- c) Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- d) Als een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de leidinggevende, biedt de leidinggevende de cliënt/vertegenwoordiger de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt/vertegenwoordiger dit niet wenselijk vindt.

Artikel 6 De directie

- a) Bij een schriftelijk ingediende klacht bij de directie doet de directie schriftelijk een voorstel aan de cliënt/vertegenwoordiger tot afhandeling van de klacht. Uitgangspunt is dat de klacht wordt besproken indien dit nog niet is gebeurd.
- b) Als er overeenstemming met de cliënt/vertegenwoordiger wordt bereikt, bevestigt de directie deze overeenstemming schriftelijk aan de cliënt/vertegenwoordiger.

Artikel 7 Conclusie

- a) De cliënt/vertegenwoordiger ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Het Buytenhuis waarin aangegeven wordt: – Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid (inclusief motivatie), – Welke beslissingen Het Buytenhuis over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen, – Binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

b) Deze termijn kan met max. vier weken worden verlengd als dit naar het oordeel van Het Buytenhuis nodig is in het kader van het vereiste zorgvuldige onderzoek. Het Buytenhuis laat dit, vóór het verstrijken van de termijn van 6 weken, schriftelijk weten aan de cliënt/vertegenwoordiger.

Artikel 8 Externe klachtenfunctionaris

Als er geen overeenstemming is bereikt en de cliënt/vertegenwoordiger de klacht wil handhaven, kan door de client/vertegenwoordiger de hulp van de externe klachtenfunctionaris worden ingeroepen voor bemiddeling. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken. Een verzoek tot klachtenbemiddeling kan aangevraagd worden via email: bemiddeling@quasir.nl, telefonisch: 06-48445538 of schriftelijk: Quasir afdeling Klachtenbemiddeling, t.a.v. coördinator abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

Artikel 9 Intrekking klacht

De cliënt/vertegenwoordiger kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De klachtbehandeling wordt dan gestopt.

Hoofdstuk 4 Geschilleninstantie

Artikel 10 Geschilleninstantie

Als de klacht ook na bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is opgelost dan is er sprake van een geschil.

Een geschil kan voorgelegd worden aan de geschillencommissie indien:

- a) is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b) de cliënt/vertegenwoordiger van mening is dat de klacht onvoldoende is opgelost na behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement;
- c) onder de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid van de cliënt/vertegenwoordiger kan worden verlangd dat hij de klacht bij de zorgaanbieder indient. De klacht moet dan wel een gedraging van de zorgaanbieder betreffen in het kader van de zorgverlening aan de cliënt/vertegenwoordiger.

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van die commissie (www.zorggeschil.nl).

Hoofdstuk 5: Algemene bepalingen

Artikel 11 Vertegenwoordiging

De cliënt/vertegenwoordiger, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Het Buytenhuis kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger of de vertrouwenspersoon vragen om een schriftelijke verklaring waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 12 Bijstand voor de cliënt/vertegenwoordiger

De cliënt/vertegenwoordiger kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Indien gewenst kan dit door de clientvertrouwenspersoon die voor Het Buytenhuis beschikbaar is via Quasir.

Artikel 13 Kosten

- a) De klachtenprocedure is voor de cliënt/vertegenwoordiger kosteloos, inclusief bijstand zoals omschreven in artikel 12. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de cliënt/vertegenwoordiger met zich meebrengt.
- b) Legt de cliënt/vertegenwoordiger de klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt het reglement van de geschillencommissie.

Artikel 14 Klacht over (betrokken) anderen

- a) Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, buiten Het Buytenhuis om, wordt de klacht op zorgvuldige wijze overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de cliënt/vertegenwoordiger daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- b) Als een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de cliënt/vertegenwoordiger heeft aangegeven dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de cliënt/vertegenwoordiger daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- c) Als de afhandeling van een klacht, zoals bedoeld in het vorige lid, door Het Buytenhuis of namens Het Buytenhuis of gezamenlijk met de betrokken ander, gebeurt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
- d) Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
- e) Bij een gecombineerde klachtbehandeling kan de cliënt/vertegenwoordiger aangeven welke klachtenfunctionaris, van Het Buytenhuis of van de betrokken ander, hij als eerste aanspreekpunt wenst.