

Klachtenreglement voor cliënten

Artikel 1 Doel

Het doel van het klachtenreglement is het verschaffen van duidelijkheid over de wijze van het indienen van klachten en de procedure van het behandelen van klachten, om zo op een laagdrempelige wijze de klachten op te lossen. Dit onderhoudt een goede verstandhouding tussen de cliënt en Stichting De Steenrots en waarborgt de kwaliteit van de zorg.

Artikel 2 Begripsbepaling

<i>Klacht</i>	elke formele uiting van ongenoegen over het handelen of functioneren van Stichting De Steenrots of een werknemer van Stichting De Steenrots. Dit kan het nalaten van handelen alsmede het nemen van een besluit welke gevolgen heeft voor de gebruiker. Dit alles in optiek van de klager.
<i>Klager</i>	de persoon die een klacht heeft ingediend.
<i>Cliënt</i>	een persoon die in zorg is bij Stichting De Steenrots.
<i>Wet</i>	de Nederlandse wet.

Artikel 3 Indienen van klachten

- 3.1. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de locatiemanager.
- 3.2. Een klacht kan worden ingediend door een:
 - (voormalige) cliënt;
 - nabestaande van overleden cliënt;
 - vertegenwoordiger van de (voormalige) cliënt.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

- 4.1. De klager kan ten alle tijden contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan de klager op verschillende manieren ondersteunen:
 - advies geven over het indienen van een klacht
 - hulp met het formuleren van de klacht
 - onderzoek naar mogelijkheden om tot een oplossing te komenDe klachtenfunctionaris heeft hoofdzakelijk een adviserende rol en kan geen klacht indienen namens de cliënt.
- 4.2. De klachtcontactpersoon wordt aangesteld door de Raad van Toezicht voor een periode van vier jaar. De zittingsduur mag na elke vier jaar worden verlengd.
- 4.3. De functie van klachtenfunctionaris kan samenvallen met de functie van (cliënt)vertrouwenspersoon.
- 4.4. De klachtenfunctionaris mag in dienst zijn van de organisatie. De klachtenfunctionaris opereert echter onafhankelijk¹. Indien een werknemer wordt aangesteld als klachtenfunctionaris heeft de Cliëntenraad inspraak in deze aanstelling.

¹ Idealiter is de klachtenfunctionaris niet in dienst van de organisatie. Dit dient als een tijdelijke oplossing.

- 4.5. De klachtenfunctionaris kan contact opnemen met de Raad van Bestuur als de klacht een calamiteit is, structureel terugkeert, geweld of seksueel misbruik omvat of een misdrijf is.

Artikel 5 Behandeling van klachten

- 5.1 Bij het indienen van een klacht zal de locatiemanager de klager op zorgvuldige wijze uitvragen zodat hij zich volledig gehoord voelt. De locatiemanager schrijft verslag en vraagt bevestiging op volledigheid van de weergave. De locatiemanager neemt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling. Het tempo van de behandeling van de klacht wordt afgestemd op de klager.
- 5.2 De locatiemanager bespreekt de klacht en oplossing met de Raad van Bestuur en betrokken medewerkers.
- 5.3 De klager wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de vorderingen rondom de behandeling van de klacht:
 - wanneer de klacht in behandeling is genomen;
 - wanneer de klacht wordt besproken met de Raad van Bestuur.
- 5.5. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en De Steenrots bevredigende oplossing.

Artikel 6 Uitspraak

- 6.1. De klager krijgt binnen zes weken antwoord op de klacht. Als het onderzoek naar de klacht om gegronde redenen langer duurt dan zes weken kan deze periode worden verlengd met vier weken naar een totaal van tien weken.
- 6.2. In de uitspraak wordt duidelijk gemotiveerd of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond was.
- 6.3. Bij een (gedeeltelijk) gegrondverklaring worden:
 - Maatregelen voorgesteld om de eventuele opgelopen schade te verkleinen
 - Maatregelen voorgesteld om herhaling in de toekomst te voorkomen
- 6.4. Bij het afsluiten van de klacht zal er zorgvuldig afgestemd worden met de klager of deze tevreden is met de afhandeling. Als de klager niet tevreden is met de geboden oplossing wordt de klacht voorgelegd aan de opdrachtstrekker: de gemeente.
- 6.5. Rapportages over klachten en verbeterpunten worden breed gecommuniceerd binnen de organisatie: aan de cliëntenraad en de medewerkers. Er wordt (in overleg met de cliënt) hierbij rekening gehouden met de privacy van de cliënt.
- 6.6. De Raad van Toezicht wordt twee keer in het jaar geïnformeerd over de binnengekomen klachten.

Artikel 7 Gemeente

- 7.1. De gecontracteerde gemeente is eindverantwoordelijke voor de geleverde zorg. Een cliënt kan een klacht indienen bij de gemeente waar zijn zorg is gecontracteerd.
- 7.2. De Steenrots verantwoord de behandelde klachten bij de gecontracteerde gemeente op aanvraag.

Artikel 8 Kosten

- 8.1. Alle kosten die De Steenrots of de klachtcontactpersoon maakt tijdens de behandeling van de klacht zijn voor de rekening van De Steenrots.

Artikel 9 Wijzigingen

- 9.1. Dit reglement kan gewijzigd worden:
 - Wanneer (wijzigingen in) de wet dit voorschrijft;
 - Op verzoek van de locatiemanager en/of Raad van Bestuur;
 - Op verzoek van de cliëntenraad.
- 9.2. Wijzigingen die voortvloeien uit de wet worden overlegd met de Cliëntenraad, maar behoeven geen goedkeuring van de cliëntenraad.
- 9.3. Overige wijzigingen worden alleen toegebracht met goedkeuring van cliëntenraad, locatiemanager en Raad van Bestuur.
- 9.4. Wijzigingen worden door de locatiemanager medegedeeld aan alle cliënten.

Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de locatiemanager.

Toelichting afhandeling klachten

Informele klachten

De meeste informele klachten komen binnen op 'de werkvloer' en worden daar ook meteen opgelost. Klachten die niet meteen opgelost worden komen bij de locatiemanager, direct door betrokkenen of via de cliëntenraad. De drempel om de locatiemanager te benaderen is zeer laag, dit door veelvuldige aanwezigheid en regelmatig cliëntcontact tussen locatiemanager en cliënten. Klachten vanuit cliënten worden direct opgepakt met betrokken medewerker. Wanneer klachten zich herhalen worden er intern maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

Wanneer het niet afdoende blijkt wordt de cliënt geadviseerd en indien gewenst begeleid in het contact met de cliëntvertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris of het indienen van een formele klacht.

Onafhankelijke klachtbehandeling

De Steenrots streeft er naar om de klacht zo onafhankelijk mogelijk te kunnen behandelen. Het is belangrijk dat de cliënten het gevoel hebben dat er geen sprake is van belangenverstremming in de behandeling van de klacht. Bij het indienen van een klacht wordt daarom de cliënt altijd geadviseerd – indien nog niet gebeurd – contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft een objectieve blik op de situatie. De locatiemanager neemt de aangedragen oplossingen van de cliënt en klachtenfunctionaris ter harte. Het advies van de klachtenfunctionaris speelt een grote rol in de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

Klachtenregistratie

Klachten bevatten belangrijke informatie over de mening van bewoners, cliënten en medewerkers van De Steenrots. Ook wijzen klachten op knelpunten in de organisatie. Daarom is het nuttig klachten te verzamelen en te analyseren. De Steenrots registreert klachten en ziet de klacht als een advies om de zorg te verbeteren. Klachtenregistratie heeft als doel veel voorkomende klachten te traceren.

Tot slot

In woord en daad wordt uitgedragen dat een klacht door de organisatie gezien wordt als een advies om de zorg te verbeteren. Op deze wijze streeft De Steenrots ernaar om 'angst voor straf' weg te nemen waardoor men bereid is klachten te melden.

Zorgvuldige klachtafhandeling is van groot belang om het welbevinden van de klager en de betrouwbaarheid van de organisatie. Bij een goede afhandeling zal tevredenheid toenemen.