

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 informele uiting van ongenoegen over het handelen of functioneren van Stichting De Steenrots of een werknemer of andere cliënt van Stichting De Steenrots.
<i>Formele 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 of formele 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. Elke door een medewerker van Stichting De Steenrots opgevangen klacht wordt geregistreerd in het daarvoor opgestelde klachtenregister.
- 3.2. Een klacht kan worden geuit door een:
 - (voormalige) cliënt;
 - nabestaande van overleden cliënt;
 - vertegenwoordiger van de (voormalige) cliënt.
- 3.3. Alle klachten worden indien mogelijk direct door de dienstdoende medewerker opgepakt.
- 3.4. Klachten uit het klachtenregister die niet direct door de dienstdoende medewerker kunnen worden afgehandeld, worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. Verantwoordelijk voor de aansturing hiervan is de persoonlijk begeleider van de betrokken cliënt. De dienstdoende medewerker stelt de persoonlijk begeleider van de cliënt op de hoogte van de klacht.
- 3.5. Wanneer een klacht niet binnen drie weken afgehandeld kan worden, stelt de persoonlijk begeleider de klager hiervan op de hoogte, met vermelding van een verwachte afhandelingsdatum.
- 3.6. De coördinerend begeleider treedt waar nodig als bemiddelaar op. Dit kan zowel op verzoek van de cliënt als van de persoonlijk begeleider.
- 3.7. 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.

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

Artikel 5 Indienen van formele klachten

- 5.1. Een formele klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
- 5.2. Een klacht kan worden ingediend door een:
 - (voormalige) cliënt;
 - nabestaande van overleden cliënt;
 - vertegenwoordiger van de (voormalige) cliënt.

Artikel 6 Behandeling van formele klachten

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

Artikel 7 Uitspraak bij formele klachten

- 7.1. De klager krijgt binnen zes weken antwoord op de formele klacht. Als het onderzoek naar de formele klacht om gegronde redenen langer duurt dan zes weken kan deze periode worden verlengd met vier weken naar een totaal van tien weken.

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

- 7.2. In de uitspraak wordt duidelijk gemotiveerd of de formele klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond was.
- 7.3. Bij een (gedeeltelijk) gegrondverklaring worden:
 - Maatregelen voorgesteld om de eventuele opgelopen schade te verkleinen
 - Maatregelen voorgesteld om herhaling in de toekomst te voorkomen
- 7.4. Bij het afsluiten van de formele 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 formele klacht voorgelegd aan de opdrachtstrekker: de gemeente of het zorgkantoor.
- 7.5. Rapportages over formele 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.
- 7.6. De Raad van Toezicht wordt twee keer in het jaar geïnformeerd over de binnengekomen formele klachten.

Artikel 8 Gemeente en zorgkantoor

- 8.1. De gecontracteerde gemeente is eindverantwoordelijke voor de geleverde zorg. Een cliënt kan een klacht indienen bij de gemeente waar zijn zorg is gecontracteerd.
- 8.2. De Steenrots verantwoordt de behandelde formele klachten bij de gecontracteerde gemeente op aanvraag.

Artikel 9 Kosten

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

Artikel 10 Wijzigingen

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

Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de bestuurder.

Toelichting afhandeling klachten

Informele klachten

De meeste informele klachten komen binnen op 'de werkvloer' en worden daar ook meteen opgelost. Klachten vanuit cliënten worden direct opgepakt met betrokken medewerker. Wanneer klachten zich herhalen worden er intern maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

Klachten die niet meteen opgelost worden komen bij de coördinerend begeleider, direct door betrokkenen of via de cliëntenraad. De drempel om de coördinerend begeleider te benaderen is zeer laag, dit door veelvuldige aanwezigheid en regelmatig cliëntcontact.

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 bestuurder 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 en in de toekomst te voorkomen.

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 onder de cliënten toenemen.