



Ons Tweede Thuis

Klachtenregeling

**Regeling voor klachten en geschillen
van cliënten en hun vertegenwoordigers**

Inleiding

Ons Tweede Thuis wil dat iedereen goede zorg krijgt. We vinden het belangrijk dat cliënten, hun naasten en vertegenwoordigers makkelijk kunnen aangeven wat beter kan. Dit kan gaan om een vraag, een opmerking of een klacht.

Klachten helpen ons de zorg te verbeteren. Ze mogen altijd uitgesproken worden. We nemen klachten serieus. Door open te praten over klachten en vervelende situaties, leren we samen en kunnen we onze zorg verbeteren.

Doel van de klachtenregeling

Met deze regeling willen we:

- klachten van cliënten en hun naasten zorgvuldig opvangen en hun klacht serieus behandelen;
- klachten zo goed en zo snel mogelijk oplossen als dit mogelijk is
- als de cliënt of naaste dat wil: helpen om vertrouwen tussen partijen te herstellen;
- bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Ons Tweede Thuis zorgt voor een duidelijke, laagdrempelige en snelle klachtenafhandeling. Een goede klachtenprocedure helpt om problemen snel op te lossen voor alle betrokkenen.

Deze klachtenregeling voldoet aan de:

- **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**
- **Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)**
- **Jeugdwet**
- **Wet zorg en dwang (WZD)**

De regeling geldt voor alle cliënten van Ons Tweede Thuis met een zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de WLZ, de WMO of de Jeugdwet.

Begripsbepalingen

Beklaagde

De persoon of organisatie waar de klacht over gaat. Dit kan Ons Tweede Thuis zijn of een (ex-)medewerker.

Cliënt

De persoon die zorg ontvangt of heeft ontvangen van Ons Tweede Thuis.

Cliëntvertrouwenspersoon

Iemand die de cliënt gratis kan helpen bij het indienen of afhandelen van een klacht.

- **Intern:** werkt binnen Ons Tweede Thuis kan helpen bij het indienen van een klacht en tijdens de behandeling van de klacht;
- **Extern:** de cliëntvertrouwenspersoon WZD (via Stemgever). Werkt niet bij Ons Tweede Thuis en is onafhankelijk. (artikel 57 WZD)

Geschil

Een klacht die niet naar tevredenheid is opgelost en die door de klager wordt voorgelegd aan een externe geschilleninstantie.

Geschillencommissie

De Onafhankelijke Geschillencommissie Zorg WLZ.

Deze commissie behandelt alleen geschillen van cliënten met een WLZ-indicatie.

Goede zorg

Goede zorg betekent dat:

- de zorg tijdig, veilig, doeltreffend en cliëntgericht is, en past bij wat iemand echt nodig heeft;
- zorgverleners werken volgens hun professionele standaard;
- de rechten van de cliënt worden gerespecteerd en de cliënt met respect wordt behandeld;
- zorgverleners goed samenwerken en in gesprek blijven met cliënt en familie.

Klacht

Elke uiting van onvrede of ongenoegen.

Klachtenbemiddeling

Een gesprek tussen partijen onder begeleiding van de Klachtenfunctionaris. Het doel is samen een oplossing vinden. Hierbij geldt het principe van 'hoor en wederhoor': beide partijen komen aan het woord.

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De commissie waar klachten op grond van artikel 55 WZD ingediend kunnen worden namens de cliënt.

Klachtenfunctionaris

De persoon die door Ons Tweede Thuis is aangewezen om klachten onafhankelijk en neutraal te behandelen. Hij of zij adviseert, ondersteunt en bemiddelt tussen partijen. (art. 15, 1^{ste} lid Wkkgz)

Klager

De cliënt die een klacht indient, of iemand die dit namens de cliënt doet.

Alleen personen die volgens de Wkkgz en WGBO bevoegd zijn, kunnen een formele klacht indienen.

Medewerker

Iemand die werkt of heeft gewerkt bij Ons Tweede Thuis, bijvoorbeeld als werknemer, vrijwilliger, leerling of stagiair.

WGBO

Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

Wkkgz

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

WLZ

Wet langdurige zorg.

WMO

Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

WZD

Wet zorg en dwang.

Inhoud

pagina

Hoofdstuk 1 Informele klachtenbehandeling

Artikel 1	Afhandeling van informele klachten	7
-----------	------------------------------------	---

Hoofdstuk 2 Formele klachtenbehandeling in het kader van de Wkkgz

Artikel 2	Bevoegdheid voor het indienen van een formele klacht	7
Artikel 3	Het indienen van een formele klacht	8
Artikel 4	Vormen van klachtenbehandeling	8
Artikel 5	Signaal	9
Artikel 6	Bemiddeling door de Klachtenfunctionaris	9
Artikel 7	Schriftelijk oordeel van Ons Tweede Thuis	9
Artikel 8	Verzoek om financiële vergoeding, schadeclaim	10
Artikel 9	Geschillen	10

Hoofdstuk 3 Klachten op grond van de WMO

Artikel 10	Afhandeling van klachten op grond van de WMO	10
------------	--	----

Hoofdstuk 4 Klachten op grond van de Jeugdwet

Artikel 11	Afhandeling van klachten op grond van de Jeugdwet	11
------------	---	----

Hoofdstuk 5 Klachten op grond van artikel 55 WZD

Artikel 12	Afhandeling van klachten op grond van artikel 55 WZD	11
------------	--	----

Hoofdstuk 6 Klachten over een ketenzorgpartner

Artikel 13	Afhandeling van klachten over een ketenzorgpartner	12
------------	--	----

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 14	Informatieverstrekking	13
Artikel 15	Integriteit van de Klachtenfunctionaris	13

Artikel 16	Anonieme klachten	13
Artikel 17	Kosten	13
Artikel 18	Geheimhouding	13
Artikel 19	Niet in behandeling nemen van een klacht	14
Artikel 20	Klachten over de Klachtenfunctionaris	14
Artikel 21	Klachten over een lid van de Raad van Bestuur	14
Artikel 22	Onvoorziene omstandigheden	14
Hoofdstuk 8	Monitoren van klachten en kwaliteitsontwikkeling	
Artikel 23	Registratie	15
Artikel 24	Bewaartermijn	15
Artikel 25	Tussentijdse rapportage	15
Artikel 26	Jaarverslag	16
Artikel 27	Voorlichting en educatie	16
Hoofdstuk 9	Datum van Inwerkingtreding	
Artikel 28	Datum van Inwerkingtreding	16

Hoofdstuk 1 Informele klachtenbehandeling

Artikel 1 - Afhandeling van informele klachten

Iedere medewerker van Ons Tweede Thuis kan een klacht ontvangen. Een klacht wordt het liefst besproken en opgelost op de plek waar deze is ontstaan.

De medewerker luistert goed naar de klager en neemt de klacht serieus. Samen proberen zij het probleem snel en goed op te lossen.

Als dat niet lukt, kan de medewerker samen met de klager andere collega's betrekken. Zoals de locatiemanager, gedragsdeskundige of cliëntvertrouwenspersoon.

Informele klachten worden in het team besproken, zonder oordeel. Zo leren medewerkers van klachten. Het team houdt zoveel mogelijk rekening met de privacy van cliënten en collega's.

Medewerkers kunnen advies vragen aan de Klachtenfunctionaris. Daarbij worden persoonlijke gegevens alleen gedeeld als dit nodig is en de klager daar toestemming voor geeft.

Een klager mag altijd zelf contact opnemen met de Klachtenfunctionaris. Begeleiders vertellen cliënten hoe zij dit kunnen doen en helpen hen als dat nodig is. Medewerkers proberen eerst zelf de klacht op te lossen.

Als een klacht niet op de locatie opgelost kan worden of het gesprek vastloopt, kan de medewerker de klager adviseren contact op te nemen met de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris bekijkt dan of de klacht aan de voorwaarden voldoet voor een formele behandeling.

Een klager kan ook terecht bij de interne cliëntvertrouwenspersoon van Ons Tweede Thuis.

Contact vertrouwenspersoon

vertrouwenspersoon@onstweedethuis.nl

Hoofdstuk 2 Formele klachtenbehandeling in de Wkkgz

Artikel 2 – Bevoegdheid voor het indienen van een formele klacht

Volgens de wet (Wkkgz (art. 14, 1^{ste} lid) en WGBO) kunnen de volgende personen een formele klacht indienen:

- de cliënt zelf;
- de vertegenwoordiger van de cliënt;
- een nabestaande van een overleden cliënt.

De vertegenwoordiger kan zijn:

- een voogd, curator, bewindvoerder of mentor (aangewezen door de rechter) (art. 1 Wkkgz);
- iemand die de cliënt schriftelijk heeft gemachtigd;
- de partner of een familielid (in deze volgorde).

Als iemand vindt dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt gezien, kan hij hierover bij Ons Tweede Thuis een klacht indienen.

Artikel 3 – Het indienen van een formele klacht

Een formele klacht kan worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris van Ons Tweede Thuis.

Contactgegevens

Ons Tweede Thuis – t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Vuurdoornstraat 11, 1431 RM Aalsmeer
klachtenclienten@onstweedethuis.nl
www.onstweedethuis.nl/klachten

De klager kan contact opnemen: mondeling, telefonisch, schriftelijk, per e-mail, via WhatsApp en via het klachtenformulier op de website.

Voor een formele klacht is een schriftelijke klacht nodig (per brief, e-mail of klachtenformulier). De Klachtenfunctionaris kan hierbij helpen.

De Klachtenfunctionaris bespreekt met de klager welke vormen van behandeling mogelijk zijn (zie artikel 4) en geeft advies. De klager kiest zelf de gewenste aanpak.

Ook formele klachten worden als het kan behandeld op de plek waar ze zijn ontstaan. De Klachtenfunctionaris bekijkt of de klacht al besproken is met betrokken medewerkers.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, krijgt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Daarin staat ook binnen welke termijn de Klachtenfunctionaris contact opneemt.

Als een naaste een klacht indient, informeert hij de cliënt hierover. Als hij dit doet namens de cliënt, wordt de cliënt zoveel mogelijk betrokken bij de behandeling.

De Klachtenfunctionaris informeert de locatiemanager en de betrokken medewerker.

Artikel 4 – Vormen van klachtenbehandeling

De Klachtenfunctionaris legt de mogelijkheden van klachtenbehandeling uit. De klager bepaalt welke vorm hij kiest.

Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

1. **Signaal:** de klager geeft alleen aan waar hij ontevreden over is. Doel is vastleggen van signaal en doorgeven aan Ons Tweede Thuis (zie artikel 5).

2. **Bemiddeling:** samen zoeken naar een oplossing en manieren om de relatie te herstellen, met hulp van de Klachtenfunctionaris (zie artikel 6).
3. **Oordeel:** een schriftelijke beoordeling over de gegrondheid van de klacht en de maatregelen die Ons Tweede Thuis neemt om de klacht op te lossen (zie artikel 7).
4. **Schadevergoeding:** een verzoek om financiële vergoeding (zie artikel 8).

Artikel 5 – Signaal

Als een klacht als signaal wordt doorgegeven, registreert de Klachtenfunctionaris de klacht. De beklagde wordt geïnformeerd over de inhoud van de klacht

Het signaal wordt meegenomen in rapportages aan de Raad van Bestuur en directeuren (zie artikel 24). Daarna wordt de klacht afgesloten.

Artikel 6 – Bemiddeling door de Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over wie gelijk heeft. Hij/zij helpt beide partijen bij het vinden van een oplossing.

De Klachtenfunctionaris is onafhankelijk en neutraal en bemiddelt tussen klager en beklagde. Hij voert gesprekken en onderzoekt of er mogelijkheden zijn om de klacht op te lossen.

Als de betrokken partijen dat willen, kan een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaatsvinden. Er worden geen notulen gemaakt, alleen de gemaakte afspraken worden vastgelegd en verspreid door de Klachtenfunctionaris.

De Klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen 6 weken een resultaat te bereiken.

De klager kan de klacht op elk moment schriftelijk intrekken.

Als de klacht is opgelost, bevestigt de Klachtenfunctionaris dit schriftelijk.

Als de klacht niet is opgelost, adviseert hij de klager over de volgende stap: een oordeel vragen aan Ons Tweede Thuis (artikel 7). De wettelijke reactietermijn (art.17 Wkkgz) gaan in zodra het schriftelijk verzoek om een schriftelijk oordeel ontvangen is door Ons Tweede Thuis.

Artikel 7 – Schriftelijk oordeel van Ons Tweede Thuis

De klager kan schriftelijk vragen om een oordeel van Ons Tweede Thuis. Ons Tweede Thuis onderzoekt de klacht zorgvuldig.

Binnen 6 weken ontvangt de klager een schriftelijk oordeel. Daarin staat:

- het oordeel over de klacht,
- welke beslissingen zijn genomen,
- binnen welke termijn maatregelen worden uitgevoerd.

Als meer tijd nodig is, kan de termijn worden verlengd tot maximaal 10 weken. Ons Tweede Thuis laat dit vóór het einde van de eerste 6 weken weten.

Ons Tweede Thuis kan een onafhankelijke Klachtencommissie inschakelen voor advies. De klager kan de klacht op elk moment intrekken.

Artikel 8 – Verzoek om financiële vergoeding

Als de klager een schadevergoeding wil aanvragen, stuurt de Klachtenfunctionaris dit verzoek door naar de Raad van Bestuur.

Artikel 9 – Geschillen

Als een WLZ-klacht niet wordt opgelost, ondanks de inzet van de behandelingsopties (zie artikel 4), dan kan de klager deze voorleggen aan de Onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Dit heet een geschil.

Een geschil kan worden ingediend als:

- de klager niet tevreden is met het schriftelijke oordeel van Ons Tweede Thuis;
- het oordeel van Ons Tweede Thuis niet voldoet aan de formele eisen (art. 17, 1ste lid Wkkgz);
- Ons Tweede Thuis geen oordeel heeft gegeven binnen de wettelijke termijn;
- van de klager redelijkerwijs niet kan worden verwacht om de klacht intern in te dienen (art. 17, 1^{ste} lid Wkkgz).

De Geschillencommissie behandelt alleen klachten op basis van de WLZ. Cliënten met zorg via WMO of Jeugdwet kunnen hier geen gebruik van maken.

De commissie kan een bindend oordeel geven en eventueel schadevergoeding toekennen tot € 25.000.

Contactgegevens Geschillencommissie

Onafhankelijke Geschillencommissie Zorg
Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag
www.degeschillencommissiezorg.nl
070 – 310 5310

Hoofdstuk 3 Klachten op grond van de WMO

Artikel 10 – Afhandeling van klachten op grond van de WMO

Ons Tweede Thuis behandelt ook klachten van cliënten die zorg krijgen op basis van de WMO. Dit is niet verplicht volgens de Wkkgz, maar Ons Tweede Thuis vindt dit belangrijk.

Cliënten kunnen een klacht indienen bij Ons Tweede Thuis, maar ook bij de gemeente die verantwoordelijk is voor de WMO-zorg.

De regels van de WMO blijven ongewijzigd gelden.

Hoofdstuk 4 Klachten op grond van de Jeugdwet

Artikel 11 – Afhandeling van klachten op grond van de Jeugdwet

Ons Tweede Thuis behandelt ook klachten van cliënten die zorg krijgen op basis van de Jeugdwet. Ook dit is niet verplicht volgens de Wkkgz, maar Ons Tweede Thuis vindt dit belangrijk.

Kinderen, jongeren, ouders en pleegouders kunnen ook ondersteuning krijgen van een externe vertrouwenspersoon van Stichting Jeugdstem.

Contactgegevens Jeugdstem

www.jeugdstem.nl

088 – 555 1000

Daarnaast kunnen klachten worden ingediend bij:

Klachtencommissie FACIT

www.facit.nl

Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord

Parlevinkerstraat 25, 1951 AR Velsen-Noord

0251 – 212 202

Cliënten kunnen er ook voor kiezen om hun klacht in te dienen bij de gemeente die verantwoordelijk is voor de jeugdzorg.

De regels van de Jeugdwet blijven ongewijzigd gelden.

Hoofdstuk 5 Klachten op grond van artikel 55 WZD

Artikel 12 – Afhandeling van klachten op grond van artikel 55 WZD

Cliënten die een klacht over onvrijwillige zorg willen indienen (art. 55 Wzd), kunnen ondersteuning krijgen van een externe cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Stemgever. Deze persoon:

- is onafhankelijk;
- werkt niet bij Ons Tweede Thuis;
- behandelt klachten vertrouwelijk;
- staat partijdig naast de cliënt;
- geeft gratis ondersteuning.

De cliëntvertrouwenspersoon kan bemiddelen tussen de klager en de beklagde. Hij of zij kan ook meegaan naar gesprekken over de klacht.

Als de klacht niet wordt opgelost via deze bemiddeling, kan de klager een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De externe cliëntvertrouwenspersoon kan helpen met het schrijven van de klachtbrief.

Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact op met:

- degene die de klacht heeft ingediend;
- degene over wie de klacht gaat.

De Klachtenfunctionaris van Ons Tweede Thuis kan uitleg geven over deze procedure, gegevens van de KCOZ delen en helpen met contact leggen met de vertrouwenspersoon van Stemgever. De Klachtenfunctionaris schrijft de klacht niet met of namens de cliënt.

Contactgegevens

Stemgever – www.stemgever.nl

info@stemgever.nl

031 – 886 78 1000

De Geschillencommissie Zorg

KCOZ - Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl

Hoofdstuk 6 Klachten over een ketenzorgpartner

Artikel 13 – Afhandeling van klachten over een ketenzorgpartner

Soms gaat een klacht over een andere zorgaanbieder waarmee Ons Tweede Thuis samenwerkt. Dit heet een ketenzorgpartner.

Als dat zo is, draagt Ons Tweede Thuis de klacht zorgvuldig over aan de organisatie waarop de klacht betrekking heeft. Dit gebeurt alleen als de klager daar toestemming voor geeft.

Als een klacht meerdere zorgaanbieders raakt, pakken Ons Tweede Thuis en de ketenzorgpartner de klacht samen op. Daarbij wordt rekening gehouden met de samenhang tussen de verschillende vormen van zorg of ondersteuning. Ook hier is toestemming van de klager nodig.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 14 – Informatieverstrekking

Ons Tweede Thuis zorgt dat cliënten en hun vertegenwoordigers goed weten hoe de klachtenregeling werkt. De regeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionarissen zijn makkelijk te vinden voor iedereen.

Op de locatie krijgen nieuwe cliënten en hun vertegenwoordigers uitleg over het bestaan van de klachtenregeling.

De regeling en de folder staan op: www.onstweedethuis.nl/klachten.
Ze kunnen ook worden opgevraagd bij de Klachtenfunctionaris.

Artikel 15 – Integriteit van de Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder toestemming van de klager. Hij of zij is niet persoonlijk betrokken bij de klacht. Als dat wel zo is, wordt de klacht door een andere onafhankelijke Klachtenfunctionaris behandeld.

Als de klager liever met een man of een vrouw spreekt, zorgt Ons Tweede Thuis dat dit kan.

Artikel 16 – Anonieme klachten

Anonieme klachten worden niet behandeld.

Als een anonieme klacht gaat over grensoverschrijdend gedrag, een spoedsituatie of een ernstig probleem van structurele aard, dan deelt de Klachtenfunctionaris de klacht met de Raad van Bestuur.

Artikel 17 – Kosten

Voor het indienen en behandelen van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht. Klager en beklagde mogen zich tijdens de procedure laten bijstaan door iemand van hun keuze. De kosten daarvan zijn voor eigen rekening.

Artikel 18 – Geheimhouding

Iedereen die bij een klacht betrokken is en vertrouwelijke informatie krijgt, moet deze geheimhouden.

Het doorbreken van de geheimhoudingsplicht betreft uitzonderingen.

Denk hierbij aan situaties die bijvoorbeeld het strafrecht raken. Of aan calamiteiten die verplicht zijn om te melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Of aan

andere wetten die bekendmaking verplicht stellen. Als de Klachtenfunctionaris zulke informatie krijgt, meldt hij/zij dit aan de locatiemanager.

Artikel 19 – Niet in behandeling nemen van een klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- de klacht al eerder is behandeld;
- er al eenzelfde klacht van dezelfde klager loopt;
- de indiener niet bevoegd is.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager hierover een schriftelijke uitleg.

Artikel 20 – Klachten over de Klachtenfunctionaris

Als er een klacht is over de Klachtenfunctionaris zelf, dan wordt deze klacht behandeld volgens deze klachtenregeling. De Klachtenfunctionaris heeft dan de rol van beklaagde.

De klager kan voor advies en ondersteuning terecht bij een onafhankelijke Klachtenfunctionaris die is aangewezen door de Raad van Bestuur.

Artikel 21 - Klachten over een lid van de Raad van Bestuur

Als er een klacht is over een lid van de Raad van Bestuur, dan wordt deze klacht behandeld volgens deze klachtenregeling. Het lid van de Raad van Bestuur heeft dan de rol van beklaagde en zal de klacht niet zelf in behandeling nemen of beoordelen.

De klager kan voor advies en ondersteuning terecht bij een onafhankelijke Klachtenfunctionaris die is aangewezen door een ander lid van de Raad van Bestuur.

Artikel 22 – Onvoorziene omstandigheden

Als er iets gebeurt waar deze regeling niet in voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Hoofdstuk 8 Monitoren van klachten en kwaliteitsontwikkeling

Artikel 23 – Registratie

Informeel klachten (hoofdstuk 1) worden niet centraal geregistreerd. Ze worden besproken in het team en gebruikt om het werk te verbeteren.

Formeel klachten (hoofdstuk 2) worden wél geregistreerd door de Klachtenfunctionaris. Voor elke klacht wordt een dossier aangemaakt. Alleen klachtenfunctionarissen hebben toegang tot dit dossier.

De Klachtenfunctionaris vertelt de klager bij de start van de procedure dat de klacht geregistreerd wordt. De documenten over een klacht worden niet bewaard in het zorgdossier van de cliënt, behalve gemaakte afspraken tussen klager en beklagde. Deze worden opgesteld door de Klachtenfunctionaris.

Artikel 24 – Bewaartermijn

Klachtendossiers worden maximaal 2 jaar bewaard na afronding van de klacht. De Raad van Bestuur kan besluiten deze termijn te verlengen.

Artikel 25 – Tussentijdse rapportage

De Klachtenfunctionaris rapporteert drie keer per jaar over de ingediende klachten. Deze rapportage is anoniem.

Rapportageperiodes:

- januari t/m april;
- mei t/m juli;
- augustus t/m december.

De rapportages helpen om de zorg te verbeteren en klachten in de toekomst te voorkomen.

Het verantwoordelijke lid van de Raad van Bestuur, de Directeur Behandeling, een beleidsmedewerker en klachtenfunctionarissen bespreken deze rapportages samen. Ook binnen de verschillende clusters worden de resultaten besproken met directeuren, managers behandeling en klachtenfunctionarissen.

Artikel 26 – Jaarverslag

De Klachtenfunctionaris maakt elk jaar vóór 1 april een geanonimiseerd jaarverslag over het voorgaande jaar.

Hierin staat:

- hoeveel klachten zijn behandeld;
- welke soorten klachten zijn ingediend;
- welke verbetermaatregelen zijn benoemd.

Het verslag wordt besproken met de Raad van Bestuur, de Directeur Behandeling, een beleidsmedewerker en de klachtenfunctionarissen.

Artikel 27 – Voorlichting en educatie

De Klachtenfunctionaris:

- geeft voorlichting aan betrokken cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers;
- organiseert of ondersteunt bij scholing over klachten;
- zorgt dat de informatie op de website en het intranet juist en actueel is;
- heeft jaarlijks overleg met de CCR en de Cefara.

Hoofdstuk 9 Inwerkingtreding

Artikel 28 – Datum van inwerkingtreding

Deze regeling is met instemming van de leden van de Centrale Cliëntenraad en Centrale Familieraad vastgesteld op 17-02-26. Laatst gewijzigd op 01-06-2026
Vanaf dat moment geldt deze regeling voor alle cliënten van Ons Tweede Thuis.

