

**REGLEMENT
KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING
CLIËNTEN**

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding.....	3
2 Begripsbepaling.....	3
3 Werkwijze	4
3.1 Aard van de klacht.....	4
3.2 Termijn van terugkoppeling	4
3.3 Integriteit	4
3.4. Informatieverstrekking.....	5
3.5 Interne terugkoppeling	5
4 Waar kan ik een klacht indienen?	5
4.1 Klachten over Wlz-zorg	5
4.2 Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang	5
4.3 Klachten over Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Jeugdzorg.....	6
4.4 Klachten over ketenzorgpartner	6
5 Wie kan mij ondersteunen?	6
5.1 Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten	6
5.2 Vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.....	6
5.3 Vertrouwenspersoon Jeugdzorg	7
6 Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten	7
6.1 Taken.....	7
6.2 Bevoegdheden	8
6.3 Profielschets.....	8

1 Inleiding

Ons Tweede Thuis wil dat iedereen goede zorg krijgt. We hebben vastgelegd wat onze uitgangspunten en kernwaarden zijn in onze visie op Goed Leven. Op individueel niveau maken we een cliëntplan, dat we opstellen en bijstellen samen met cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

Ongenoegen en onvrede mogen en kunnen altijd geuit worden. We nemen een klacht altijd serieus. Openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen helpen immers om gezamenlijk de zorg te verbeteren en ervan te leren. Dat hoort volgens ons bij goede zorg leveren.

Ons Tweede Thuis zorgt voor een effectieve, laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Zorgvuldige en snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. Een goede klachtenprocedure draagt daaraan bij.

Met deze regeling en de daarin beschreven werkwijze voldoen we aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de jeugdhulp (Jeugdwet) en de Wet Zorg en Dwang.

2 Begripsbepaling

Goede zorg: Onder goede zorg verstaan we zorg van goede kwaliteit:

- a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt;
- b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met hun verantwoordelijkheden, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- c. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt met respect wordt behandeld;
- d. waarbij zorgverleners handelen vanuit de principes van samenwerking en dialoog (in de driehoek cliënt-familie-medewerker).

Klacht: Een schriftelijke of digitale uiting van ongenoegen of onvrede van een klager bij de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten.

De klacht heeft betrekking op de zorg, bejegening, hulp of dienst van een medewerker, stagiaire, uitzendkracht, Zelfstandige Zonder Personeel, externe die in opdracht diensten verricht voor Ons Tweede Thuis of een vrijwilliger van Ons Tweede Thuis.

Het indienen van een klacht gebeurt om verschillende redenen. Bijvoorbeeld om onvrede te uiten of om erkenning te krijgen voor onvrede. Of om de relatie te herstellen of een behandeling af te dwingen. Om een einde te maken aan een ongewenste situatie, een schadevergoeding te ontvangen of om de aangeklaagde te veroordelen.

Klager: Een cliënt, ouders/familie/vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden cliënt.

Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten: Een functionaris die gratis ondersteuning geeft bij klachten en de afhandeling hiervan. De vertrouwenspersoon is in dienst van Ons Tweede Thuis. De Raad van

Bestuur garandeert de onafhankelijke uitoefening van de functie van Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten.

Externe vertrouwenspersoon: Een onafhankelijke functionaris, die gratis ondersteuning kan geven bij de indiening van klachten en de afhandeling daarvan. De externe vertrouwenspersoon is niet in dienst van Ons Tweede Thuis.

3 Werkwijze

De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten zorgt ervoor dat de indiening, behandeling en afhandeling van de klacht op een laagdrempelige en effectieve manier gebeurt. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling ervan is erop gericht om een bevredigende oplossing te vinden voor betrokken partijen.

3.1 Aard van de klacht

Afhankelijk van de aard van de klacht/het probleem zal de Vertrouwenspersoon de klager:

- a. adviseren zelf de klacht te bespreken met de persoon/de personen waartegen de klacht is gericht;
- b. begeleiden en op verzoek van de klager actief bemiddelen tussen de betrokkenen;
- c. op diens verzoek doorgeleiden naar een externe cliëntenvertrouwenspersoon en/of de Geschillencommissie Zorg, indien de klager aangeeft dat de bemiddeling niet een bevredigend resultaat heeft opgeleverd.

Als de klacht een nog niet reeds gemeld incident of calamiteit betreft, wordt deze ook conform de interne procedure incidentmelding gemeld en afgehandeld. Ons Tweede Thuis is verplicht calamiteiten (ernstige incidenten) te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

3.2 Termijn van terugkoppeling

Op grond van artikel 17 Wkkgz ontvangt de klager zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke toelichting van de Vertrouwenspersoon. Hierin is met redenen aangegeven:

- tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
- welke beslissingen er zijn genomen over en naar aanleiding van de klacht;
- binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Als meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan de Vertrouwenspersoon de termijn van zes weken eenmalig verlengen met vier weken. De klager krijgt hiervan zo snel mogelijk schriftelijk bericht.

3.3 Integriteit

De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten onderneemt geen stappen zonder toestemming van de klager en is niet persoonlijk betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Is dat wel het geval dan verwijst hij door naar een collega vertrouwenspersoon (in dienst van Ons Tweede Thuis) of een externe vertrouwenspersoon. Als klager een specifieke voorkeur heeft voor een manlijke of vrouwelijke Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten, dan zorgt Ons Tweede Thuis ervoor dat hierin tegemoet wordt gekomen.

3.4. Informatieverstrekking

Bij de start van zorg door Ons Tweede Thuis, wordt cliënt, zijn ouders/familie of vertegenwoordiger gewezen op deze klachten procedure. Een makkelijk leesbare publieksversie is, net als deze volledige procedure te vinden op www.onstweedethuis.nl/klachten. Beide documenten en informatie zijn ook op te vragen bij de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten.

3.5 Interne terugkoppeling

Klachten worden door de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten geregistreerd en opgenomen in een kwartaalrapportage. De kwartaalrapportage biedt periodiek aanknopingspunten ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en is gericht op het voorkomen van herhaling van vergelijkbare klachten in de toekomst. Eenmaal per kwartaal vindt een overleg plaats tussen (op basis van een anonieme rapportage) met de Raad van Bestuur, de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten en een beleidsadviseur van Ons Tweede Thuis. Doel hiervan is signalering en voorkoming van mogelijke structurele knelpunten.

4 Waar kan ik een klacht indienen?

Iedere klacht wordt ingediend bij de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten. Deze functionaris is behulpzaam bij het indienen van de klacht in een van de volgende vier gevallen.

4.1 Klachten over Wlz-zorg

Ons Tweede Thuis is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Daar kunnen klachten op basis van de Wet Langdurige Zorg (Wlz-zorg) worden ingediend. De Geschillencommissie Zorg zal de klager eerst vragen of geprobeerd is de klacht zelf, of met ondersteuning van de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten, op te lossen. De Geschillencommissie kan worden ingeschakeld als de klacht intern niet naar tevredenheid opgelost is. De commissie voert haar taak uit door een bindend advies uit te brengen, door een schikking tussen partijen te bevorderen of een schadevergoeding toe te kennen. Van klachten ingediend bij de Geschillencommissie ontvangt de Raad van Bestuur altijd een afschrift.

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing
 - Mailadres: zie webformulier op bovengenoemde website
 - Telefonisch op 070-3105380

4.2 Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang

De Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd. De Wzd geldt zowel in de ambulante zorg als binnen de Wlz-zorg. Klachten kunnen niet rechtstreeks door de klager bij de KCOZ worden ingediend, maar alleen bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Ons Tweede Thuis zorgt voor indiening van de klacht bij KCOZ. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft

- Informatie:
 - Informatie: www.kcoz.nl

4.3 Klachten over Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Jeugdzorg

Klachten over dienstverlening op basis van de WMO of Jeugdzorg (Jeugdwet) kunnen ingediend worden bij de desbetreffende gemeente. De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten kan ondersteuning bieden bij het indienen van de klacht.

4.4 Klachten over ketenzorgpartner

Een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ketenzorgpartner, wordt door Ons Tweede Thuis op zorgvuldige wijze overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Als een klacht betrekking heeft op ketenzorg, handelt Ons Tweede Thuis de klacht gezamenlijk, dus met de betrokken andere (zorg)aanbieder(s), af. Dit geschiedt op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen, tenzij de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

5 Wie kan mij ondersteunen?

5.1 Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten

Het is niet altijd makkelijk om onvrede te uiten bij een zorgverlener. Als klagers hier hulp bij nodig hebben, kunnen zij een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan helpen om al in een vroeg stadium tot een oplossing te komen. De vertrouwenspersoon kan de klager ook helpen te bepalen of er sprake is van een klacht die ingediend moet worden. De vertrouwenspersoon kan bemiddelen bij de oplossing van een klacht. Bemiddeling vinden we een goede manier om met alle partijen tot een aanvaardbare oplossing voor de klacht te komen. (Zie hoofdstuk 6 voor meer informatie)

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.onstweedethuis.nl/klachten en www.onstweedethuis.nl/vertrouwenspersoon-voor-clienten
 - Mailadres: klachtencliënten@onstweedethuis.nl
 - Telefonisch op 0297-353800 of 06-832 421 13
 - Schriftelijk via het dienstencentrum t.a.v. de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten, Vuurdoornstraat 11, 1431 RM Aalsmeer.

5.2 Vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

Iedere cliënt en zijn vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wet zorg en dwang (Wzd), heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Voor Ons Tweede Thuis is dat een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van de Stichting Zorgstem.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk, niet in dienst bij een zorginstelling, behandelt de vraag of klacht vertrouwelijk en biedt gratis ondersteuning. Deze functionaris ondersteunt bij het schrijven van een klachtbrief of gaat mee naar gesprekken waar de klacht besproken wordt.

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl
 - 088 678 1000
 - Actuele contactgegevens staan op www.onstweedethuis.nl/wet-zorg-en-dwang

5.3 Vertrouwenspersoon Jeugdzorg

Ouders en kinderen die met jeugdzorg te maken krijgen, zijn daarvan afhankelijk. Dat maakt het soms lastig om zaken te bespreken die hen dwars zitten. Als er zaken in de hulpverlening niet goed lopen, kan de vertrouwenspersoon van Stichting AKJ (Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg) daarbij helpen. Niet door het zelf op te lossen, maar door samen met het kind, de jongere of de ouder de oplossing te vinden.

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.akj.nl
 - Mailadres info@akj.nl
 - Telefonisch op 088 555 1000

6 Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten

De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten stelt zich onpartijdig en onafhankelijk op en ondersteunt de klager in het klachtenproces. Doel is zorgvuldige en effectieve klachtopvang, -bemiddeling en -afhandeling voor de betrokken partijen. (Zie 5.1 voor contactgegevens).

De taken, bevoegdheden en profielschets van de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten zijn vastgelegd.

6.1 Taken

- Luisteren, adviseren, bemiddelen en procesbegeleiding.
- Open staan voor elke klacht/elk probleem en staat zonder voorafgaande toetsing op ontvankelijkheid van de klacht, de klager te woord.
- Informatie geven over de klachtenprocedure.
- De klager erop wijzen waar, bij wie en waarover hij informatie kan krijgen in de organisatie met betrekking tot zijn rechten.
- Beoordelen of het een (mogelijke) klacht betreft of een kwestie die op andere wijze opgevolgd kan worden (en de klager daarover informeren).
- Klager ondersteunen bij het analyseren en ordenen en op schrift zetten van de klacht.
- Onderzoek doen naar de aanleiding van de klacht.
- Nagaan of door of in overleg met betrokkenen of verantwoordelijke leidinggevende de oorzaken van de klacht weggenomen kunnen worden en dit proces vervolgens stimuleren en ondersteunen; zo nodig bemiddelen bij het oplossen van de klacht.
- Herstel van contact tussen de klager en betrokkenen tegen wie de klacht is gericht.
- Nagaan bij de klager of de klacht naar tevredenheid is opgelost.
- Eventueel uitbrengen van advies over oplossing aan de Raad van Bestuur¹.
- Klagers hebben recht op gratis ondersteuning bij klachten door externe vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners. De vertrouwenspersoon adviseert aan de Raad van Bestuur als inzet van bemiddeling door een externe bemiddelaar gewenst is.
- Informeren van de Raad van Bestuur over de ingediende klachten, eens per kwartaal of eerder als de signalen of klachten daartoe aanleiding geven.

¹ De (voorzitter) Raad van Bestuur van Ons Tweede Thuis kan zich laten vervangen door het Hoofd Behandeling in deze procedure, onder de voorwaarde dat deze laatste niet zelf of in de lijn betrokken is bij de klacht.

- Een jaarverslag schrijven voor de Raad van Bestuur, de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Familieraad. Hierin is onder meer een anonieme registratie van de aard van de klachten opgenomen. Ook wordt hierin de tevredenheid van de klagers over de klachtafhandeling weergegeven. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Ons Tweede Thuis ten behoeve van externe verantwoording.
- Cliënten hebben recht op het inschakelen van een externe vertrouwenspersoon of onafhankelijke cliëntondersteuning. De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten kan de klager adviseren om een externe cliëntenvertrouwenspersoon (die niet in dienst is van Ons Tweede Thuis) in te schakelen, indien de situatie hiertoe aanleiding geeft.
- De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten houdt de toevertrouwde informatie voor zichzelf en alleen met toestemming van de klager wordt deze aan derden verstrekt.
- De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten helpt de klager op diens verzoek de klacht te formuleren. Voor de Geschillencommissie Zorg is dit altijd schriftelijk.
- De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten informeert of de klager geen hinder ondervindt van het feit dat hij een klacht heeft ingediend en neemt zo nodig actie.

6.2 Bevoegdheden

De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten wordt door de Voorzitter van de Raad van Bestuur aangesteld met advies van de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Familieraad. De Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten valt hiërarchisch onder de Voorzitter van de Raad van Bestuur. De functionaris werkt zelfstandig, is onpartijdig, heeft een onafhankelijke positie en heeft een eigen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de uitoefening van de functie. Het Hoofd Behandeling bewaakt de doelstellingen van de taken van de Vertrouwenspersoon Klachten Cliënten.

6.3 Profielschets

De rol van Vertrouwenspersoon vraagt om de volgende kennis, vaardigheden en werkhouding:

- Inzicht hebben in en kennis hebben van de verhoudingen en dynamiek in de driehoek cliënt-familie-medewerker bij Ons Tweede Thuis en intermenselijke verhoudingen in het algemeen, machtsverhoudingen, maatschappelijke posities en beroepsgroepen binnen Ons Tweede Thuis;
- Bekendheid hebben met externe hulpverlenende en juridische instanties;
- Kunnen omgaan met weerstanden, emoties en het stellen van grenzen;
- Goede contactuele eigenschappen, onder andere invoelend vermogen en kunnen luisteren;
- Goede communicatieve vaardigheden en een passende beroepshouding;
- Zelfstandig en onpartijdig kunnen optreden;
- Heldere mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid;
- Overtuigingskracht en in staat zijn het haalbare in te schatten;
- Kennis met betrekking tot de Wkkgz en de Wet medezeggenschap cliënten zorgsector (Wmcz 2018) en de op basis daarvan opgestelde procedures van Ons Tweede Thuis;
- Mediation opleiding.