

Beleid Klachten Zorg- en Dienstverlening

Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland (SONB)



Algemeen

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen vanuit cliënten en/of medewerkers die bedoeld zijn om de zorg- en/of dienstverlening te optimaliseren.

Klachten die samenhangen met de uitvoering van zorg en diensten door SONB worden volgens de wettelijke eisen en naar tevredenheid van betrokkenen afgehandeld.

Doel van het klachtenbeleid

- Onderbouwing en beschrijving op welke wijze de organisatie klachten behandelt en gebruikt om de zorg- en/of dienstverlening te optimaliseren.
- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- Cliënten en medewerkers in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Uitgangspunten

- Behandeling van zowel informele als formele klachten.
- Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland heeft zich aangesloten bij de gezamenlijke Klachtencommissie Zeeland. Deze procedure is gebaseerd op de klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland en op de Modelklachtenregeling Wkkgz- Actiz/LOC Variant B (met klachtencommissie).
- Het oplossen van klachten door een gesprek tussen betrokken medewerker(s)/leidinggevende en de klagende partij geniet altijd de voorkeur; vaak in de vorm van klachtenbemiddeling en het wegnemen van onvrede.

Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland (zowel intra- als extramuraal).
- Medewerkers van Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland.
- De totale zorg- en/of dienstverlening van Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland.

Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de cliënten en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn. Hiertoe kent de organisatie de volgende informatiestromen:

- In de introductiebrochure voor cliënten en medewerkers wordt melding gemaakt van het klachtenbeleid en waar dit verkrijgbaar is.
- In een persoonlijk onderhoud wordt cliënten binnen 2 weken na inhuizing nadere toelichting gegeven over het beleid en procedure klachten en wijze van klachtenbehandeling van de organisatie.

Betrokkenheid Cliëntenraad en Ondernemingsraad

De betrokkenheid van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad is op volgende wijze gewaarborgd:

- Beleid en procedure klachten & geschillen is besproken met de Cliëntenraad en Ondernemingsraad en door beide organen goedgekeurd.
- De Cliëntenraad is akkoord met de aansluiting bij de Klachtencommissie Zeeland.
- De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon is benoemd na goedkeuring van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad.
- Het jaarverslag van de Klachtencommissie Zeeland en van de klachtenfunctionaris worden besproken in de Cliëntenraad.

- De directie bespreekt in de Cliëntenraad en Ondernemingsraad de genomen maatregelen in het kader van klachtmanagement.

Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

Benoeming en ontslag

- De zorgaanbieder benoemt een vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.
- De benoeming behoeft instemming van de cliëntenraad en ondernemingsraad.
- De zorgaanbieder kan op de grond van kennelijke ongeschiktheid voor de functie of op verzoek van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris zelf deze uit de functie ontheffen.

Positie binnen de organisatie

- De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris valt wat betreft deze functie rechtstreeks onder de directeur.
- De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris vervult zijn/haar werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld.
- De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding van al datgene wat hem/haar binnen deze functie bekend is geworden en wat redelijkerwijs vertrouwelijk van karakter is.

Taken vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

- Wekelijks verzamelen/verwerken van klachten
- Melden van de officiële klachten bij de leidinggevende/directie
- Registratie van klachten en de afhandeling hiervan
- Archiveren van klachtenformulieren en bijhorende relevante documenten
- Opstellen en verspreiden van het jaarverslag onder directie, Ondernemingsraad en Cliëntenraad
- Signaleren en melden van trends in de klachten
- Indien klager dit wenst, optreden als bemiddelaar
- Bespreken van de klacht met de klager
- Bieden van ondersteuning bij het oplossen van de klacht

Bevoegdheden van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

- Vrije toegang in tot de organisatie, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen.
- Inwinnen van informatie bij de zorgaanbieder, medewerkers van zorgaanbieder en/of derden. Dit indien noodzakelijk voor goede behandeling van de klacht. Het inwinnen van informatie bij anderen dan de klager kan alleen met toestemming van de klager.
- Desgewenst voeren van overleg met betrokkenen
- Inzage in de gegevens van de klager. Dit alleen met toestemming van de klager en na overleg met de zorgaanbieder
- Het regelen van gesprekken ter bemiddeling en indien gewenst optreden als gespreksleider hierin
- Doorverwijzen van klager naar klachtencommissie Zeeland. Dit kan op verzoek van de klager alsook op verzoek van de zorgaanbieder.

Documenten:

- Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland
- Privacyreglement Klachtencommissie Zeeland
- Huishoudelijk reglement
- Brochure Klachtencommissie Zeeland
- Klachtenmeldingsformulier Klachtencommissie Zeeland
- Samenstelling Klachtencommissie Zeeland
- Gegevens klachtenfunctionarissen en geschillencommissie
- Stroomdiagram klachtenafhandeling