

Klachtenregeling Stichting Klaver4 zorg en welzijn

Klaver4 groeit in korte tijd uit tot een grote onderneming waarin steeds meer klanten deelnemen aan diverse vormen van begeleiding. Tijdens deze vormen van begeleiding gebeurt er veel in het leerproces en de ontwikkeling van de klant. Daarbij komen soms gevoelens van onvrede of zelfs klachten naar voren. Om op een juiste wijze gehoor te geven aan gevoelens van onvrede of klachten is deze klachtenregeling opgesteld.

Doel/ resultaat

Doel van de klachtenregeling:

- Preventief signaleren van mogelijke klachten en pro actief zijn in het voorkomen van klachten.
- De klachtenprocedure draagt er zorg voor dat klachten kunnen worden uitgesproken en op een zorgvuldige manier worden afgehandeld.
- Behouden en/ of bevorderen van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of de zorgaanbieder.
- Het leveren van een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de zorg door de zorgaanbieder.

Gewenste resultaten:

- Onvrede wordt tijdig gesignaleerd, zodat er preventief op ingespeeld kan worden om te voorkomen dat er klachten uit ontstaan.
- Klanten hebben vertrouwen in de organisatie en durven hun ideeën, tips, onvrede of klachten bespreekbaar te maken (laagdrempelige en toegankelijke inrichting).
- Het bestuur/ directie heeft inzicht in de beleving en ervaringen van klanten.
- Een klacht wordt conform de huidige wetgeving geregistreerd en behandeld.
- Zowel de klager als de aangeklaagde voelen zich gehoord en serieus genomen (hoor en wederhoor).
- Er is zowel voldoende oog voor de beleving vanuit de klant als ook voor het professioneel handelen van de zorgaanbieder en zijn medewerkers.
- Er wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde, conform de wetgeving.
- Klachten worden binnen aanzienlijke tijd en onafhankelijk afgehandeld.

Stappen in de klachtenprocedure

Op wie is de klachtenregeling van toepassing?

De klachtenregeling is van toepassing voor iedereen die klant is bij of werkzaam is bij Stichting Klaver4 zorg en welzijn (verder genoemd als Klaver4).

Wat is een klacht?

Onder klacht verstaan we een uiting van onvrede over handelen of niet handelen door een medewerker van Klaver4 of een uiting van onvrede over een te nemen of genomen besluit dat gevolgen heeft voor de betrokkene(n). De klachtenregeling is nadrukkelijk niet bedoeld om onvrede te uiten over zaken waar men zelf geen hinder van heeft (gehad). Is er sprake van grensoverschrijdend (seksueel) gedrag door een persoon die onder de verantwoordelijkheid van Klaver4 werkzaam is, wordt er gewerkt volgens een apart protocol (zie voor protocollen het de handboeken). Klachten van dergelijke aard zijn zeer ernstig en kunnen zeer ernstige persoonlijke gevolgen hebben. Deze klachten moeten uiterst zorgvuldig behandeld worden.

Signalen van onvrede/ klachten bespreken

Uitingen van onvrede dient de klant allereerst met de eigen persoonlijke begeleider te bespreken. Mocht de klant er niet uitkomen met de begeleider of het niet wenselijk zijn dit met de begeleider te bespreken dan kan er een beroep gedaan worden op de direct leidinggevende (teamleider) of op de indirect leidinggevende (bestuurder of directie). De betreffende begeleider is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vinden. De betrokken begeleider wordt dan achteraf geïnformeerd over de inhoud van het gesprek. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven en in vele gevallen leiden tot een passende oplossing of maatregel. Klaver4 streeft ernaar deze gesprekken binnen 2 weken na de eerste signalen of uitingen van onvrede besproken te hebben met de klager en de beklagde op basis van hoor en wederhoor. Wordt de onvrede niet naar wens van de klager opgepakt en/of opgelost dan wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie of de geschillencommissie.

Ondersteuning/ bemiddeling

Indien gewenst kan de klant een beroep doen op ondersteuning of bemiddeling via de vertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris.

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand die de klager ondersteunt bij bemiddeling van klachten op diens verzoek. Dit kan tijdens gesprekken met de beklagde of leidinggevende, bij het opstellen van een klacht of bij een zitting van de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon ondersteunt en voorziet in adviezen maar neemt niet de verantwoordelijkheid van de klager op zich. De vertrouwenspersoon informeert de klager over zijn rechten en plichten ten opzichte van de klacht maar behandelt de klacht zelf niet. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. In geval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een onvrede/ klacht, klager of beklagde laat de vertrouwenspersoon zich vervangen. Ondersteuning voor de klager is gratis.

Als neventaak heeft de vertrouwenspersoon het signaleren van (structurele) tekortkomingen binnen Klaver4 om bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van zorg.

Alle vragen, klachten etc. worden anoniem geregistreerd en geanalyseerd. Deze worden jaarlijks besproken met de zorgaanbieder waarbij het doel is om de kwaliteit van zorg te verbeteren waar nodig.

Daarnaast zal de vertrouwenspersoon Jeugd 6x per jaar een bezoek brengen aan het fasehuis om in gesprek te gaan met de bewoners en om te kijken waar een luisterend oor of ondersteuning nodig is.

Tevens brengt zij een jaarlijks een bezoek aan de cliëntenraad.

Klaver4 heeft een onafhankelijk vertrouwenspersoon vanuit Adviespunt Zorgbelang (onderaannemer van het Advies en Klachtenbureau Jeugd oftewel het AKJ). Zij is vertrouwenspersoon zowel voor iedere vorm van zorg die Klaver4 levert. Dus zowel vanuit de Jeugdwet, WMO en alles wat valt onder de WKKGZ.

Gegevens vertrouwenspersoon:

Voor ouders (alleen vanuit jeugdzorg of verlengde jeugdzorg):

Voor informatie, advies en/of klachten kunt u contact opnemen met het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg via info@AKJ.nl of 088-5551000. Zij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Voor meer informatie kunt u kijken

op <http://www.akj.nl> of <https://adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp>

Voor jongeren (vanuit jeugdzorg en verlengde jeugdzorg) of klanten (vanuit WKKGZ)

Wil jij direct in gesprek met de vertrouwenspersoon? Dat kan via onderstaande contactgegevens:

Pascal de Looff (ambulante begeleiding, groep en weekend)

Telefoonnummer: 06-57280163

E-mail: pdlooff@zorgbelang-zeeland.nl

Astrid van de Vreugde (wonen)

Telefoonnummer: 06-42054948

E-mail: avdvreugde@zorgbelang-zeeland.nl

Bij geen gehoor kun je ook contact opnemen met het algemene telefoonnummer van Zorgbelang Brabant | Zeeland: 0113-203200 of info@zorgbelang-zeeland.nl

Wanneer de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris heeft tot taak het opvangen van en bemiddelen bij klachten van klanten vanuit de WKKGZ (niet toepasbaar op de jeugdzorg). De klachtenfunctionaris dient onafhankelijk te zijn en te handelen binnen de voor hem geldende beroepsnormen. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. In geval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een onvrede/ klacht, klager of beklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een vlotte afhandeling van de klachtenopvang en voor bemiddeling binnen een redelijke termijn van 6 weken. De zorgaanbieder mag hierop een verlenging van behandeling van 4 weken aanvragen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. Klachtenbehandeling voor de klager vanuit het Klachtenportaal zorg/ de klachtenfunctionaris is gratis.

Klaver4 heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal zorg:

Gegevens Klachtenportaal zorg

Tel.: op werkdagen tussen 9:00-12:00 uur 0228-322205.

info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl (klachtenformulier is terug te vinden op de website)

Een klacht indienen

De klager bepaalt in eerste instantie op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht indient. Of dit individueel, groepsgewijs, schriftelijk of mondeling gebeurt. Het heeft de voorkeur om een klacht schriftelijk of elektronisch in te dienen om te voorkomen dat in latere instantie onduidelijkheden over het onderwerp van het geschil en het tijdstip van indienen ontstaan. Daarnaast heeft het ook de voorkeur dat de klager zijn klacht zoveel mogelijk kenbaar maakt aan de beklagde. De klager kan zich echt ook wenden tot de direct of indirect leidinggevende, tot de vertrouwenspersoon, tot de klachtenfunctionaris, tot de klachtencommissie of de geschillencommissie. Zoals eerder aangegeven bij signalen van onvrede zal een leidinggevende, een vertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris vooral streven naar het bemiddelen bij een klacht om zo tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Mogelijkheden voor een afhandeling van een klacht kunnen zijn:

- Verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd.
- Verzoek om een (praktische) oplossing/ bemiddeling: de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris ondersteunt de klager in het gesprek met de zorgaanbieder om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen akkoord is.
- Verzoek om een oordeel: Raad van bestuur onderzoekt de klacht, gevolgd door een oordeel op de klacht.
- Verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de Raad van bestuur worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Mocht dit niet lukken dan kan men zich wenden tot de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie of de geschillencommissie.

De klager bepaalt het moment waarop een klacht wordt ingediend. Het is dus ook mogelijk na de beëindiging van de hulpverlening een klacht in te dienen. Een klacht kan in principe niet later dan een half jaar na beëindiging van de hulp worden ingediend. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend, kan de commissie de klacht alsnog in behandeling nemen, indien zij daar aanleiding toe ziet. Het heeft echter de nadrukkelijke voorkeur de klacht zo spoedig mogelijk na beëindiging van de hulp in te dienen.

Oordeel Raad van bestuur

De klager ontvangt binnen 6 weken na ingang van de klacht een schriftelijk en/of elektronisch onderbouwt oordeel vanuit de Raad van bestuur, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht hij heeft genomen en binnen welke termijn deze maatregelen worden gerealiseerd. Indien de beoordeling van de klacht niet lukt binnen de genoemde 6 weken moet de Raad van bestuur schriftelijk en/of elektronisch aan de klager en de betrokkenen aangeven en tevens hierbij vermelden

binnen welk termijn hij wel verwacht de klacht te kunnen beoordelen. Deze termijn mag niet langer zijn dan 10 weken. Indien de Raad van bestuur concludeert dat ook binnen deze het verlengde termijn geen beoordeling van de klacht kan plaatsvinden deelt hij dit schriftelijk en/of elektronisch aan de klager en betrokkenen mee. De Raad van bestuur geeft hiervoor argumentatie aan en een termijn waarbinnen hij het oordeel alsnog verwacht te kunnen doen. Hij verzoekt hierbij de klager om hem binnen 2 weken te laten weten of de klager het oordeel wilt afwachten en niet voorlegt aan de klachtencommissie Jeugd of de Geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan het indienen van de klacht bij de klachtencommissie Jeugd of de Geschillencommissie kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

Indien er wel een oordeel tijdig opgesteld kan worden door de Raad van bestuur dient hij hierin te vermelden dat als de klager het niet eens is met het oordeel hij de klacht ter beoordeling kan voorleggen aan de klachtencommissie Jeugd of de Geschillencommissie. De raad van bestuur vermeld hierbij de termijn waarbinnen de klager dit moet doen en de contactgegevens van de betreffende commissie.

Wanneer de klachtencommissie?

Betreft het een klacht die valt onder de zorg vanuit de (verlengde) jeugdwet dan dient men een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en bestaat uit personen die niet werkzaam zijn bij Klaver4. De functie en het doel van de klachtencommissie, alsmede de benoeming, positionering, werksfeerkring en bevoegdheden/verantwoordelijkheden, zijn vastgelegd in het reglement klachtencommissie. De klachtencommissie verricht de uitvoering van haar werkzaamheden vanuit de Wettelijke kaders en volgens de bepalingen van het door hun zelf opgestelde huishoudelijk reglement. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie dient altijd schriftelijk of elektronisch door de klant zelf of door zijn wettelijk vertegenwoordiger te gebeuren. Aangegeven moet worden op welke gedragingen en op wie de klacht betrekking heeft. De onafhankelijke commissie kan klachten beoordelen en er een uitspraak over doen. Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie dan kunt u naar het tuchtrecht, nationale ombudsman of de kinderombudsman, zie website: <https://www.akj.nl/ouders/klacht/stappen-klacht/?d=ouders>

Klaver4 heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie jeugd van het Klachtenportaal zorg. Na het indienen van een klacht dienen zij binnen 12 weken een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht te geven richting klager en aangeklaagde zorgaanbieder.

Gegevens Klachtenportaal zorg

Tel.: op werkdagen tussen 9:00-12:00 uur 0228-322205.

info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl (klachtenformulier is terug te vinden op de website)

Wanneer de geschillencommissie?

Betreft het een klacht die niet valt onder de jeugdwet maar valt onder de Wet kwaliteiten, klachten en geschillenzorg oftewel de WKKGZ (bv. WMO, WLZ, PGB), dan dient u de klacht in bij onze klachtenfunctionaris via het Klachtenportaal zorg. Komt u er niet uit met behulp van de klachtenfunctionaris, dan kunt de klacht indienen bij de Geschillencommissie zorg.

De Geschillencommissie is sterk in het snel, eenvoudig, zorgvuldig, deskundig, onafhankelijk en onpartijdig oplossen van klachten en geschillen, met een voor beide partijen bindende uitspraak. Dit houdt in dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de geschillencommissie, is bedoeld als een laagdrempelig en minder kostbaar alternatief voor een gang naar de civiele rechter.

Om een klacht bij de Geschillencommissie zorg te kunnen laten behandelen, moet de klacht ingediend worden binnen een jaar nadat deze bij de zorgaanbieder is gemeld.

Let op! Het indienen van een geschil bij de geschillencommissie kost de indiener 125,- euro. Wanneer de uitspraak verzoeker geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 125,- door de zorgaanbieder aan hem terugbetaald. Partijen dragen zelf de kosten die in het kader van de gedingvoering aan hun zijde vallen.

Gegevens Geschillencommissie via Klachtenportaal zorg

Tel.: op werkdagen tussen 9:00-12:00 uur 0228-322205.

info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl (klachtenformulier is terug te vinden op de website)

Overige klachtmogelijkheden

Er kunnen situaties ontstaan waarin de cliënt besluit de Inspectie, Raad voor de Kinderbescherming, landelijke (geschillen)instantie, tuchtcollege of justitie in te schakelen. Ook de Raad van Bestuur kan hiertoe besluiten. Dit geldt met name voor situaties waarbij de klacht al in eerste instantie als (zeer) ernstig moet worden aangemerkt en er sprake is van (sterke vermoedens van) direct aantoonbare gepleegde feiten met een strafbaar karakter. In dat geval wordt versneld overgegaan tot het inschakelen van de klachtencommissie en/of het treffen van arbeidsrechtelijke maatregelen en/of het inschakelen van justitie.

Klachten bekend maken bij gemeente

Heb je een klacht van een klant die woonachtig is in een Zeeuwse gemeente dan dien je de klacht te delen met de gemeente waar de klant woonachtig is. De teamleiders zijn verantwoordelijk voor het delen van de klachten met de betreffende gemeente.

In de Brabantse gemeentes wordt jaarlijks een overzicht gevraagd van klachten die zijn ingediend door de klanten. Dit overzicht wordt aangeleverd vanuit het bestuur van Klaver4.

Klacht intrekken

De klager behoudt ten alle tijden het recht gedurende een klachtenprocedure de klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt betrokken klachtinstantie(s) en de zorgaanbieder hiervan dan schriftelijk en/of elektronisch hiervan op de hoogte.

In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en beklagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Kostenregeling

Aan de klager en beklaagde brengt de zorgaanbieder voor de afhandeling van de klacht of bemiddeling vanuit een vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris geen kosten in rekening. De (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een klacht en/of geschil door de klachtencommissie Jeugd of Geschillencommissie maakt de zorgaanbieder aan de klager en beklaagde (van tevoren) bekend.

Let op! Het indienen van een geschil bij de geschillencommissie kost de indiener 125,- euro. Wanneer de uitspraak verzoeker geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 125,- door de zorgaanbieder aan hem terugbetaald.

De kosten voor externe, op initiatief van de klager en/of beklaagde zelf in geroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door de klager en beklaagde zelf bij de klachtenafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Archivering en bewaartermijn klachtenregistratie

Klaver4 archiveert alle documentatie met betrekking tot de klacht in het betreffende (digitale en/of papieren) klant dossier. De bewaartermijn voor een klant dossier van 20 jaar is hierop van toepassing. Daarnaast worden klachten geregistreerd in beknopte versie in een jaaroverzicht ten behoeve van het opstellen van het jaarverslag.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon legt gegevens vast in een cliënt dossier. Dit wordt digitaal bewaard in het cliënt registratiesysteem. De vertrouwenspersoon geeft, zonder toestemming, geen informatie van u door aan anderen. De bewaartermijn voor het cliënt dossier is vijf jaar.

Klachtenfunctionaris

Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van de werkzaamheden van de Klachtenfunctionarissen.

Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de Klachtenfunctionarissen behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.

Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGJ.

Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.

Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij zorgaanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

Klachtencommissie

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. De klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan Klachtenportaal Zorg met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.

Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanoniseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.

Het geanonimiseerd jaarverslag wordt ingediend bij de Inspectie Jeugdzorg.

Het jaarverslag wordt ter inzage gelegd voor aanbieders en cliëntenraden. Van de ter inzage legging wordt melding gemaakt op de website

Geschillencommissie

De commissie registreert alle geschillen en bewaart alle stukken met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

Geheimhouding en privacy

Allen die bij de afhandeling van de klacht betrokken zijn (geweest) zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de klant. De geheimhoudingsplicht van de betrokkenen duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de vertrouwens-/ klachten-/ geschillenregeling.

Verantwoording klachtenafhandeling

De Raad van Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenregeling, de leidinggevenden en/of de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor een goede (procedurele) afhandeling van de klacht. Bij afhandeling door de klachtencommissie wordt de uitspraak van de klachtencommissie naar de Raad van Bestuur gestuurd. Daarna is deze verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de uitspraak van de klachtencommissie. Bij afhandeling door de geschillencommissie wordt de uitspraak binnen 4 weken na de zitting met de betrokken partijen gedeeld.

Klanten worden voorafgaand aan de start van zorg geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling. De actuele klachtenregeling en toebehoren zijn terug te vinden op de website van Klaver4.

Klaver4 is verplicht zich jaarlijks, doormiddel van een jaarverslag, te verantwoorden over het aantal en de aard van de behandelde klachten. Dit jaarverslag wordt intern besproken met de Raad van Toezicht, de Clientenraad, leidinggevenden en medewerkers. De uiting van onvrede wordt in het betreffende werkoverleg besproken (anoniem of met toestemming van de klant) met als doel de onvrede weg te nemen of om het opnieuw ontstaan van de onvrede preventief te voorkomen om zo de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Extern wordt dit jaarverslag gedeeld op jaarverslagen.nl.

Door interne en/of externe ontwikkelingen en eisen kan dit reglement na overleg met de cliëntenraad en de Raad van Toezicht worden aangepast.

In alle gevallen waar deze klachtenregeling niet in voorziet beslist de Raad van bestuur, in overleg met de Raad van Toezicht en cliëntenraad.