

Klachtenregeling Stichting Klaver4 Zorg en Welzijn

Stichting Klaver4 Zorg en Welzijn (verder genoemd als Klaver4) heeft als doel een hoge klanttevredenheid in het hulpverleningstraject van de klant. In het hulpverleningstraject streeft Klaver4 naar het vergroten van de zelfstandigheid van de klant zodanig dat zij kunnen functioneren in de huidige maatschappij, zonder of met minimale ondersteuning van hulpverleningstrajecten. Klaver4 richt zich hierbij zoveel mogelijk op de eigen capaciteiten en die van de klant. Klaver4 streeft naar het zo optimaal mogelijk laten verlopen van het hulpverleningstraject. Ondanks dat kan het gebeuren dat de klant in dit traject gevoelens van onvrede of zelfs klachten ervaart. Om op een juiste wijze gehoor te geven aan gevoelens van onvrede of klachten is deze klachtenregeling opgesteld, met als doel de onvrede of klacht te signaleren, op te lossen, hiervan te leren en waar mogelijk verbeteringen te realiseren om deze onvrede of klachten in de toekomst te voorkomen.

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.

Op wie is de klachtenregeling van toepassing?

De klachtenregeling is van toepassing voor iedereen die klant is bij 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 klachtenprocedure

Klaver4 streeft naar laagdrempeligheid en toegankelijkheid. Het heeft dan ook de voorkeur dat de klant zijn onvrede of klacht met de eigen persoonlijke begeleider bespreekt. Wanneer de klant er niet uitkomt met de begeleider of het niet wenselijk is 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).

Indien de klant dit wenst is het ook mogelijk om de onvrede of klacht direct bij de klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg in te dienen, zonder directe melding aan Klaver4.

Voor het kenbaar maken van onvrede, ondersteuning bij bemiddeling of het doorlopen van de formele klachtenprocedure kan de klant beroep doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Stappen klachtenprocedure

Wenst u ondersteuning bij het kenbaar maken van uw onvrede, ondersteuning bij bemiddeling of het doorlopen van de formele klachtenprocedure? Lees verder onder punt 1.

Wilt u de onvrede of klacht met Klaver4 bespreken?

Lees verder onder punt 2

Wilt u de onvrede of klacht via de klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg kenbaar maken, Lees verder onder punt 3

1. Ondersteuning of bemiddeling via de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is een onafhankelijk professional die de klager ondersteunt bij bemiddeling van onvrede of klachten op diens verzoek. Een vertrouwenspersoon onderzoekt met de klant waar de onvrede precies zit, ondersteunt de klant tijdens gesprekken met de beklagde of leidinggevende, bereid dergelijke gesprekken samen met de klant voor en ondersteunt de klant 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.

In Brabant en Zeeland wordt het onafhankelijk vertrouwenswerk uitgevoerd door Zorgbelang Brabant | Zeeland. Deze onafhankelijk vertrouwenspersonen doen dit voor iedere vorm van zorg die Klaver 4 levert. Dus zowel vanuit de Jeugdwet, WMO en alles wat valt onder de Wkkgz.

Gegevens Zorgbelang Brabant | Zeeland

0113-203200

info@zorgbelang-zeeland.nl .

Klanten (jeugdigen en/of hun opvoeders) die vanuit Klaver 4 hulp ontvangen op basis van een (verlengde) jeugdwetindicatie, dienen bij onvrede eerst contact op te nemen met Jeugdstem (vertrouwenspersonen AKJ) . Wanneer er een vraag tot ondersteuning is bij de klant, zet het Jeugdstem deze vraag door naar Zorgbelang Brabant | Zeeland. De onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugdhulp van Zorgbelang neemt contact op en overlegt met de klant over het ondersteunen bij de onvrede die ervaren wordt.

Gegevens Jeugdstem :

Telefoon: 088-5551000 *op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur*

E-mail: info@jeugdstem.nl

Chat: op www.jeugdstem.nl chat open: ma- do 16.00- 22.00 uur/ vr 15.00-17.00 uur

Meer info: www.jeugdstem.nl.> meer over de vertrouwenspersoon

Daarnaast brengt een onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugdhulp 12x per jaar een bezoek aan de jongeren die verblijven op het Fasehuis van Klaver 4 in Goes. Deze vertrouwenspersoon gaat in gesprek met de jongeren om te kijken waar een luisterend oor, advies of (klacht-)ondersteuning nodig is.

Gegevens vertrouwenspersoon Fasehuis

Marjolein Stougie:

T: 06 – 51 25 41 16

E: mstougie@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

2. Onvrede of klacht met Klaver4 bespreken

NB. 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.

Procedure:

- a. Informeer bij voorkeur als eerste de eigen persoonlijke begeleider. Wanneer de klant er niet uitkomt met de begeleider of het niet wenselijk is 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.
- b. Binnen 2 weken na de eerste signalen of uitingen van onvrede vindt een gesprek plaats op basis van hoor en wederhoor. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven en in vele gevallen leiden tot een passende oplossing of maatregel.
- c. 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 Klachtenportaal Zorg (zie punt 3).

3. Onvrede of klacht via de klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg (KPZ) kenbaar maken

Iedere zorgaanbieder is verplicht klanten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Klaver4 heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

Zie voor de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg de bijlage: flyer Wkkgz KPZ.

Deze is ook beschikbaar op de website van Klaver4: <https://klaver4.nl/klachten-procedure-klaver4/>

NB. 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.

Overige klachtmogelijkheden

Er kunnen situaties ontstaan waarin de klant 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

Betreft het een klacht van een klant die woonachtig is in een Zeeuwse gemeente dan moet de klacht gedeeld worden met de gemeente waar de klant woonachtig is. De teamleiders van Klaver4 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.

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.

Klachtenportaal Zorg

- 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 geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.
- Het geanonimiseerd jaarverslag wordt gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Afdeling Jeugd.
- 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 Cliëntenraad, 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 de klachtenregeling 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.