

Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

Wij proberen je zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat je hierover niet tevreden bent. Graag willen we dat je ons dat laat weten zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Je kunt je vraag of klacht neerleggen bij je begeleider of bij de teamleider. Wij zijn aangesloten aan externe partijen die ook je klacht in behandeling kunnen nemen als je er met ons niet uit kunt komen. Je kunt terecht bij het Klachtenloket Zorg of De Geschillencommissie.

Klachtenloket Zorg

Je kunt als je er met ons niet uitkomt je vraag of klacht ook voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert je klacht met informatie en advies op te lossen en kan je in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen jou en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. Je bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt je kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

De Geschillencommissie

Je kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Je klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt je geschil en je ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat je, en ook wij, ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt je op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

KLACHTENPROCEDURE

Dit reglement is ingesteld ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten over een handelswijze of gedraging van Stichting Stap 1 of diens medewerkers.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Begripsomschrijvingen
3. Melding bij de klachtenfunctionaris
4. Indiening van de klacht bij de geschillencommissie
5. Bijstand
6. Het verstrekken van inlichtingen
7. Inzagerecht
8. Periodieke rapportage
9. Verslag
10. Kosten procedure
11. Bekendmaking klachtenregeling
12. Vaststelling en wijziging van dit reglement
13. Slotbepalingen

1. Inleiding

Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening (aanmeld- en intakefase) en bij de informele melding van een klacht, dient de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

Doelstelling van de klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling kent de volgende doelstellingen.

- a) het trachten opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager, zodat de relatie hersteld kan worden;
- b) het verschaffen van duidelijkheid aan de cliënt over de wijze van indiening en afhandeling van een klacht;
- c) het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen een redelijke termijn;
- d) het verbeteren van het functioneren van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening door te leren van de ervaringen van de cliënten en knelpunten te signaleren in de dienstverlening.

Wet Bescherming Persoonsgegevens

De bij de klachtenafhandeling betrokken functionarissen worden geacht de privacy-regels in acht te nemen en de wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van al het geen hen bij de uitoefening van zijn taak ter kennis komt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

2. Begripsomschrijvingen

1. Klacht:

Het uiten van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienstverlening van of namens Stichting Stap 1.

2. Klachtenbehandeling:

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. Klachtenfunctionaris:

Degene die door Stichting Stap 1 belast is met de ondersteuning van de cliënt (of zijn vertegenwoordiger, zijn familie) met een onvrede of een klacht. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon die met de klager in gesprek gaat en de klager adviseert welke stappen genomen kunnen worden om tot het gewenste resultaat te komen.

4. Geschillencommissie:

Een commissie, aangestuurd door een voorzitter, die de klacht onderzoekt en tot een bindend advies komt.

5. Klager:

De cliënt die (mondeling of schriftelijk) een klacht indient over een gedraging van Stichting Stap 1 of van een medewerker.

6. Directie:

De bestuurders van Stichting Stap 1 vormen samen de directie.

7. Medewerker:

Een persoon werkzaam bij Stichting Stap 1, inclusief personen die bij de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen.

3. Melding onvrede of klacht bij klachtenfunctionaris

1. Een onvrede of klacht wordt gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via het klachtenformulier op de website <https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>
2. Bij een schriftelijke melding reageert de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen.
3. De klachtenfunctionaris inventariseert wat de onvrede of klacht inhoudt en vraagt naar de doelen, wensen en verwachtingen van de klager.
4. Hierbij bestudeert de klachtenfunctionaris de mogelijkheid de onvrede of de klacht eerst rechtstreeks met de betrokken medewerker te bespreken of met de directie van Stichting Stap 1. Als de klager dit reeds heeft gedaan en de klager niet tevreden is over het resultaat zal de klachtenfunctionaris andere alternatieven met de klager bespreken.
5. Op basis van de verstrekte mondelinge en schriftelijke informatie adviseert de klachtenfunctionaris de klager over de meest passende mogelijkheid de onvrede of klacht aan de orde te stellen. Dit advies zal binnen vier weken schriftelijk aan de klager worden kenbaar gemaakt.
6. Wanneer de klager besluit de melding in te trekken kan dit telefonisch of schriftelijk bij de klachtenfunctionaris. De klager krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging.

7. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij het goed formuleren van de klacht en kan desgewenst een bemiddelingsgesprek organiseren met de aangeklaagde om de onvrede of de klacht in goed overleg tussen partijen op te lossen.
8. Wanneer een onvrede of klacht naar tevredenheid van alle partijen door bemiddeling van de klachtenfunctionaris is afgehandeld brengt de klachtenfunctionaris een schriftelijk verslag uit aan klager, aangeklaagde en directie. In dit verslag worden de afgesproken (organisatorische) aanpassingen of maatregelen vermeld.
9. Wanneer de melding een klacht wordt ter behandeling van de klachtencommissie gaat de behandeling verder zoals vermeld in de volgende hoofdstukken. De klachtenfunctionaris kan op verzoek van de klager ondersteuning bieden of een adviserende rol hebben.
10. Na afronding van de melding brengt de klachtenfunctionaris schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden en bevindingen aan de klachtencommissie en verstrekt de klager hiervan een kopie. Gestreefd wordt naar afhandeling van de onvrede of klacht binnen een termijn van zes weken.
11. Zowel van een telefonische klachtenbespreking als van gesprekken maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting met conclusie(s). De klachtenfunctionaris bouwt per melding een dossier op en bewaart dit dossier gedurende een periode van 5 jaar in een afsluitbare kast of afgeschermd deel van de computer.
12. De klachtenfunctionaris maakt elk kalenderjaar een geanonimiseerd verslag met een overzicht van aantal en soort meldingen, gevolgde procedures en doorgestuurde klachten naar de klachtencommissie.

4. Indiening van de klacht bij de geschillencommissie

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a) de cliënt;
 - b) zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;
 - c) zijn/haar nabestaanden;
 - d) personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de geschillencommissie worden ingediend, onderstaand de contact gegevens:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
info@klachtenloketzorg.nl
www.degeschillencommissie.nl

- a) De klacht is voorzien van:
 - naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
 - over wie geklaagd wordt;
 - een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
 - b) Indien de klacht mondeling wordt ingediend kan dat bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris legt de klacht in overleg met de klager op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
3. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend na het ontstaan van de klacht gemeld. Zodoende kan een klacht zo snel mogelijk worden behandeld en het probleem worden opgelost. Dit komt zowel de klager als Stichting Stap 1 ten goede.
 4. Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd om eerst samen met de zorginstelling tot een oplossing te komen.

5. Klachten die worden gemeld bij de klachtencommissie, worden overeenkomstig het reglement van de klachtencommissie afgehandeld. Een exemplaar van dit reglement is verkrijgbaar via de klachtenfunctionaris en te raadplegen op de website van Stichting Stap 1.

5. Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

De klager kan, bij een voor zijn/haar gevoel, onvoldoende oplossing van een klacht tegen een van de medewerkers contact opnemen met de beroepsvereniging.

6. Het verstrekken van inlichtingen

De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkene(n).

Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de secretaris van de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7. Inzagerecht

Zowel de klager als de aangeklaagde, worden in de gelegenheid gesteld alle naar aanleiding van de klacht ingediende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

8. Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directie van Stichting Hier.

9. Verslag

De directie van Stichting Stap 1 stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

10. Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

11. Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van cliënten.

12. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Stichting Stap 1.

13. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Stichting Stap 1.
2. Het reglement treedt in werking op 1 juli 2019.