



KLACHTENREGELING CLIËNTEN

DEEL 1 ALGEMEEN

1. Begripsomschrijving

Cliënt

De persoon aan wie de zorgaanbieder zorg- en dienstverlening biedt of heeft geboden.

Zorgaanbieder

Stichting HVO-Querido, vertegenwoordigd door het Bestuur.

Instelling

Locatie als organisatorische eenheid waar of van waaruit de zorgaanbieder zorg verleent of diensten aanbiedt.

Klacht

Een uiting van onvrede door een cliënt over een gedraging jegens hem¹ door de zorgaanbieder of voor de zorgaanbieder werkzame personen. Deze gedraging kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening en op bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Met de term gedraging wordt bedoeld: enig handelen of nalaten, of enig besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Medewerker

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor of onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.

Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Cliëntenvertrouwenspersoon

De functionaris die de belangen van de cliënt behartigt en in dienst is bij Cliëntenbelang Amsterdam.

Klachtencommissie

De stedelijke onafhankelijke klachtencommissie POA (Platform Opvanginstellingen Amsterdam).

Centrale Cliëntenraad

De raad die de algemene belangen van de cliënten behartigt en op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen bij de zorgaanbieder is ingesteld.

¹ In dit reglement is gekozen voor de mannelijke vorm. Overal waar sprake is van "hij" of "hem" of "zijn" dient ook de vrouwelijke variant gelezen te worden.

2. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
2. het - op grond van ontvangen klachten - signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
3. het vertalen van deze tekortkomingen in maatregelen ter bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

3. Indiening van een klacht

3.1 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Klachten kunnen worden ingediend tot 3 maanden na het plaatsvinden van het feit of de gedraging waarover wordt geklaagd.

3.2 Klachten kunnen worden ingediend bij:

- Een medewerker, een leidinggevende of het Bestuur van de zorgaanbieder (interne route). Hierbij heeft het de voorkeur om de klacht in eerste instantie met de aangeklaagde zelf te bespreken;
- de stedelijke klachtencommissie (externe route).

3.3 Het verdient de voorkeur dat de cliënt zijn klacht eerst langs de interne route bespreekt. Langs deze weg kan de klacht soms gemakkelijker en vaak sneller worden opgelost dan langs de externe route. Dit laat onverlet dat de cliënt uiteraard altijd het recht heeft om direct de stedelijke klachtencommissie te benaderen.

Klachten kunnen niet gelijktijdig bij de zorgaanbieder en de stedelijke klachtencommissie worden ingediend.

3.4 De cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen vertrouwenspersoon. Dit kan een medewerker of medecliënt van de organisatie zijn, een familielid of een andere naastbetrokkene. Ook de cliëntenvertrouwenspersoon kan deze rol vervullen.

DEEL 2 Cliëntenvertrouwenspersoon

1. Benoeming en aanstelling

1.1 De zorgaanbieder benoemt een cliëntenvertrouwenspersoon die in dienst treedt bij Cliëntenbelang Amsterdam. De benoeming behoeft de instemming van de Centrale Cliëntenraad.

1.2 De aanstelling van de cliëntenvertrouwenspersoon vindt plaats conform de bepalingen in de "Overeenkomst cliëntenvertrouwenspersoon", die als bijlage aan dit reglement is toegevoegd.

2. Positie in de organisatie

- 2.1 De cliëntenvertrouwenspersoon vervult zijn werkzaamheden onafhankelijk, zelfstandig en onbevooroordeeld en neemt daarbij het perspectief van de cliënt als leidraad.
Over zijn werkzaamheden en bevindingen legt de cliëntenvertrouwenspersoon tweemaal per jaar verantwoording af aan de zorgaanbieder en aan de Centrale Cliëntenraad.
- 2.2 Bij afwezigheid van de cliëntenvertrouwenspersoon in verband met ziekte of vakantie zal de functie worden waargenomen overeenkomstig de bepalingen in voornoemde "Overeenkomst Cliëntenvertrouwenspersoon".

3. Taken van de cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft ten aanzien van klachten de volgende taken:

1. het opvangen van een klacht (luisteren naar de klacht van de cliënt; vaststellen van de inhoud van de klacht en het doel dat de cliënt met het indienen daarvan heeft; het geven van informatie over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om een klacht in te dienen; het bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht);
2. het - op verzoek van de cliënt - trachten door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen;
3. het registreren van zijn werkzaamheden en bevindingen en het verzorgen van een geanonimiseerde rapportage ten behoeve van het Bestuur en de Centrale Cliëntenraad.

4. Bevoegdheden van de cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:

1. Vrije toegang tot de locatie, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
2. het - na voorafgaande toestemming van de klager en met inachtneming van de privacy - inwinnen van informatie bij de zorgaanbieder, medewerkers en/of derden, die noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling;
3. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
4. inzage in de cliëntgegevens van klager, na verkregen toestemming van de betrokken cliënt;
5. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

5. Werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten. Hij maakt hiervan zowel mondeling als schriftelijk melding aan de cliënten;
2. de cliëntenvertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor de cliënten om vertrouwelijk met hem/haar te spreken;
3. in geval van bemiddeling beoordeelt de cliëntenvertrouwenspersoon naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden; hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde stemmen in met de bemiddeling;

- de bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen cliënt en medewerker/aangeklaagde te herstellen;
 - zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen (gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de cliëntenvertrouwenspersoon iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij);
 - de privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd.
4. desgewenst ondersteunt de cliëntenvertrouwenspersoon de cliënt bij het indienen van een klacht bij de leidinggevende of het Bestuur of bij de onafhankelijke stedelijke klachtencommissie.

DEEL 3 Interne klachtafhandeling

1. Ontvangst klacht

De functionaris bij wie de klacht is ingediend, zendt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht waarin hij tevens meldt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht niet ontvankelijk is, deelt de functionaris dit schriftelijk, onder opgave van redenen, aan de klager mede. Daarbij wordt informatie verstrekt over eventuele andere mogelijkheden die de klager openstaan om zijn klacht aan de orde te stellen.

2. Behandeling klacht

De functionaris bij wie de klacht is ingediend, stelt klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.

Ook de eventuele aangeklaagde stelt hij in de gelegenheid om zijn zienswijze op de klacht te geven.

Dit "hoor en wederhoor" kan apart of in elkaars aanwezigheid plaatsvinden, zulks ter besluitvorming door de functionaris bij wie de klacht is ingediend.

De functionaris bij wie de klacht is ingediend, bericht klager en eventuele aangeklaagde schriftelijk binnen 20 werkdagen na het in het behandeling nemen van de klacht welk besluit naar aanleiding van de klacht is genomen.

DEEL 4 Stedelijke klachtencommissie

De stedelijke klachtencommissie is een onpartijdige commissie. De oordelen van de klachtencommissie zijn niet bindend; zij hebben het karakter van een zwaarwegend advies aan de zorgaanbieder.

De stedelijke klachtencommissie functioneert conform het Reglement voor de klachtenregeling voor cliënten van de instellingen aangesloten bij het Platformoverleg Opvangvoorzieningen Amsterdam (POA) welke als bijlage 2 aan deze regeling is bijgevoegd.

DEEL 5 Plichten zorgaanbieder

1. Bekend maken klachtenregeling

- 1.1 De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en medewerkers.
- 1.2 De medewerker, leidinggevende of bestuurder van de zorgaanbieder dient de cliënt periodiek te informeren over de klachtenregeling.

2. Van klachteninformatie naar kwaliteitsinformatie

Op basis van de aard en inhoud van de klachten worden eventuele structurele tekortkomingen gesignaleerd in de zorg- en dienstverlening en/of in de organisatie van de zorg- en dienstverlening.

Deze tekortkomingen worden door de zorgaanbieder omgezet in beleid ter bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

3. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de zorgaanbieder na verzwaard advies van de Centrale Cliëntenraad en instemming van de ondernemingsraad. Een en ander volgens de vigerende wetgeving.

4. Slotbepaling

In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de zorgaanbieder.

BIJLAGE 1: Klachten instroomtafel en uitstroomtafel

Verblijft u in een GGZ instelling of in de Maatschappelijke Opvang en heeft u een klacht over de instroomtafel of de uitstroomtafel, dan kunt u een klacht indienen bij de dienst Wonen, Zorg en Samenleven van de gemeente Amsterdam (WZS). Daar kunt u ook de klachtenregeling van WZS opvragen.

Adres: Dienst Wonen, Zorg en Samenleven
 t.a.v. Team Klachten
 Antwoordnummer 9087
 1000 VV Amsterdam

Telefoon: 020 251 88 77

E-mail: klachten@wzs.amsterdam.nl

Internet: www.wzs.amsterdam.nl