

Beleid en interne procedure Klachten & Tips

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Procedure klachten & tips
3. Informatievoorziening
4. Betrokkenheid cliëntvertegenwoordiging
5. Adressen

Bijlagen:

1. Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris
(bijlage 1 vormt één geheel met het klachtenreglement)

1. Algemeen

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit cliënten, opdrachtgevers en/of medewerkers.

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.

Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van B4B (zowel intra- als extramuraal).
- Medewerkers van B4B.
- Opdrachtgevers van B4B.

Werkwijze

Het streven is om klachten/tips inzichtelijk te hebben en als verbeterinstrument te gebruiken.

Eenieder kan verbetertips, klachten, ideeën, ergernissen enz. kenbaar maken.

Dit kenbaar maken kan mondeling en/of schriftelijk.

Indien een klacht direct (in overleg met betrokkenen) wordt opgelost wordt de klacht en afhandeling gemeld bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris registreert alle ingekomen klachten/tips in een overzicht en filtert de officiële klachten. De klachtenfunctionaris legt van de officiële klachten een dossier aan. Anoniem ingediende klachten kunnen niet officieel in behandeling worden genomen. De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris is geborgd.

NB

B4B is aangesloten bij de klachten- en geschillencommissie van SoloPartners. Dit om onafhankelijkheid van klachtafhandeling voor cliënten te kunnen garanderen indien gewenst of als de situatie dit vereist. Het besluit om de klachtafhandeling te laten verzorgen door de klachtencommissie kan liggen bij de klager of bij de directie van B4B. Indien de klacht direct of indirect bij Solo Partners ingediend wordt, is de behandeling van de klacht conform de Klachtenregeling SoloPartners. Deze klachtenregeling is op te vragen bij directie of in te zien op de website van B4B.

2. Procedure klachten & Tips

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem)	Tips & Klachten
Klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener klacht	De schriftelijk- en mondeling ingediende klachten & tips en afhandeling worden geregistreerd in het verbeterregister. Streven is in overleg met betrokkenen de klacht op te lossen.
Directe oplossing in overleg met betrokken partijen of In overleg met indiener klacht worden vervolgacties besproken (dit kan ook verwijzing naar klachtencommissie zijn) of Oplossing klacht is niet mogelijk. De klachtenfunctionaris informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid klachtencommissie	Indien niet op te lossen in overleg wordt indiener klacht verwezen naar afhandeling conform officiële klacht en mogelijkheid klachtencommissie Solo Partners.
De klacht, afhandeling, vervolgacties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door klachtenfunctionaris ingevuld in het verbeterregister. De relevante documenten horend bij klacht worden gearhiveerd.	1x per jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten & tips besproken met de directie. Klachtenfunctionaris maakt de analyse.
Indien cliënt niet akkoord is met afhandeling wordt dit vermeld in het <u>verbeterregister</u> . In overleg met betrokkenen wordt klacht afgewezen of worden gewijzigde acties ingezet.	Naar aanleiding van de jaarlijkse bespreking wordt verslag gemaakt. Hierin worden aanbevelingen, conclusies en acties vastgelegd.
Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door klachtenfunctionaris gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit geregistreerd in het <u>verbeterregister</u> .	Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd in het overzicht. Indien nodig kunnen weer acties volgen.
Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de cliënt nog tevreden is met de gekozen oplossing. Dit wordt geregistreerd in het verbeterregister. Indien nodig kunnen weer acties volgen.	
ALGEMEEN	
<ul style="list-style-type: none"> - 1x per jaar worden alle (officiële) klachten & tips besproken met directie en medewerkers. - Uitkomsten van de jaarlijkse analyses worden intern gecommuniceerd. - Naar aanleiding van de jaarlijkse analyses worden acties ondernomen. - Het effect van de acties wordt getoetst door klachtenfunctionaris en besproken in volgend jaarlijks overleg. - Van de jaarlijkse besprekingen wordt verslag gedaan. 	

3. 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:

- Bij intake cliënten en in diensttreding medewerkers wordt melding gemaakt van het interne klachtenbeleid en waar dit verkrijgbaar is.
- Cliënt en medewerker worden geïnformeerd bij welke persoon klacht intern in te dienen.
- Cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid klachten direct in te dienen bij Solo Partners.
- Publicatie interne klachtenregeling en reglement Solo Partners op de website van de organisatie.

4. Betrokkenheid Cliënten

De betrokkenheid van de cliënten is op volgende wijze gewaarborgd:

- Beleid en procedure klachten & tips is besproken met de cliëntvertegenwoordiging en heeft instemming.
- De klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon is benoemd na instemming van de cliëntvertegenwoordiging.
- Het jaarverslag van SoloPartners en van de klachtenfunctionaris wordt besproken met de cliënten
- De directie bespreekt met de cliënten de genomen maatregelen in het kader van klachtenmanagement.

5. Adressen

Inspectie gezondheidszorg
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
www.igz.nl
088-1205050

SoloPartners (klachten- en geschillencommissie)
Malpad 1
5347 HJ Oss
085 2010140
info@solopartners.nl

Lianne Botzen
Griendweg 96
3826 BS Amersfoort
035-5411654
lianne@bewust4beter.nl

Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Benoeming en ontslag

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

Positie binnen de organisatie

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

Taken klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

- Melden van de officiële klachten bij de directie
- Registratie van klachten en tips plus de afhandeling hiervan
- Archiveren van klachten en bijhorende relevante documenten
- Opstellen en verspreiden van het jaarverslag onder directie
- Signaleren en melden van trends in de klachten & tips
- Indien klager dit wenst optreden als bemiddelaar
- Bespreken van de klacht met de klager en beklagde
- Bieden van ondersteuning bij het oplossen van de klacht

Bevoegdheden van klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

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

- Vrije toegang in kantoor Bewust4Beter, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen.
- Het inwinnen van informatie bij anderen dan de klager kan alleen met toestemming van de klager en directie.
- 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 directie.
- Het regelen van gesprekken ter bemiddeling en indien gewenst optreden als gespreksleider hierin.
- Doorverwijzen van klager naar SoloPartners. Dit kan op verzoek van de klager alsook op verzoek van de directie.