

Klachtenreglement voor cliënten

Verantwoordelijke: Bestuurder Plaatsing in Kwaliteitshandboek: Nog nader te bepalen op Mijn Perspektief/kenniscentrum	Vaststelling: RvT – n.v.t. Bestuurder – 29 november 2016 Herziene versie: 23 maart 2021 OR – ter informatie Cliëntenraad – (datum volgt)
Datum: 24 maart 2021 Geldig tot: 24 maart 2024 Aantal pagina's: 6	Dit document hangt samen met: Zorgbeleid Reglement externe klachtencommissie cliënten (via Kessler Stichting)

Inhoudsopgave:

1. **Doelstelling klachtenreglement cliënten**
2. **Processchema Klachtenreglement cliënten**
3. **Een klacht indienen**
 - 3.1 **Wat is een klacht?**
 - 3.2 **Wie kan een klacht indienen?**
 - 3.3 **Werkwijze klacht indienen**
 - 3.4 **Ondersteuning**
 - 3.5 **Tijdpad en evaluatie**
4. **De klachtenfunctionaris**
5. **Overige**

1. Doelstelling klachtenreglement voor cliënten

Dit klachtenreglement voor cliënten vervangt het eerdere Klachtenreglement van november 2016.

Aanleiding voor de aanpassing is een samenwerking met de Kessler Stichting Den Haag. Perspektief is vanaf 1 januari 2021 een samenwerking aangegaan met de onafhankelijke klachtencommissie van de Kessler Stichting. Door deze samenwerking kunnen cliënten die niet tevreden zijn over de interne afhandeling van hun klacht om arbitrage vragen aan deze klachtencommissie. Dit geldt voor alle cliënten (WMO, WLZ, forensisch en gemeentesubsidie). Hiermee komt de arbitrage door de bestuurder uit het klachtenreglement van 2016 te vervallen.

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden. Doel van deze wet is onder andere openheid over klachten en incidenten en ervan leren. Om zo de gezamenlijke zorg te verbeteren.

De Wkkgz is vooral voor WLZ-, forensische- en gemeentelijke subsidie cliënten van kracht, maar de beginselen van behandel-doorlooptijd en het hebben van een klachtenreglement willen we graag laten gelden voor alle cliënten van Perspektief.

Deze klachtregeling sluit zowel aan bij wet- en regelgeving als bij de visie van Perspektief. Leren en ontwikkelen is voor Perspektief een belangrijk uitgangspunt. Hiervoor is een laagdrempelige regeling nodig met een proces waarin klachten snel behandeld kunnen worden: dichtbij en met kennis van de organisatie.

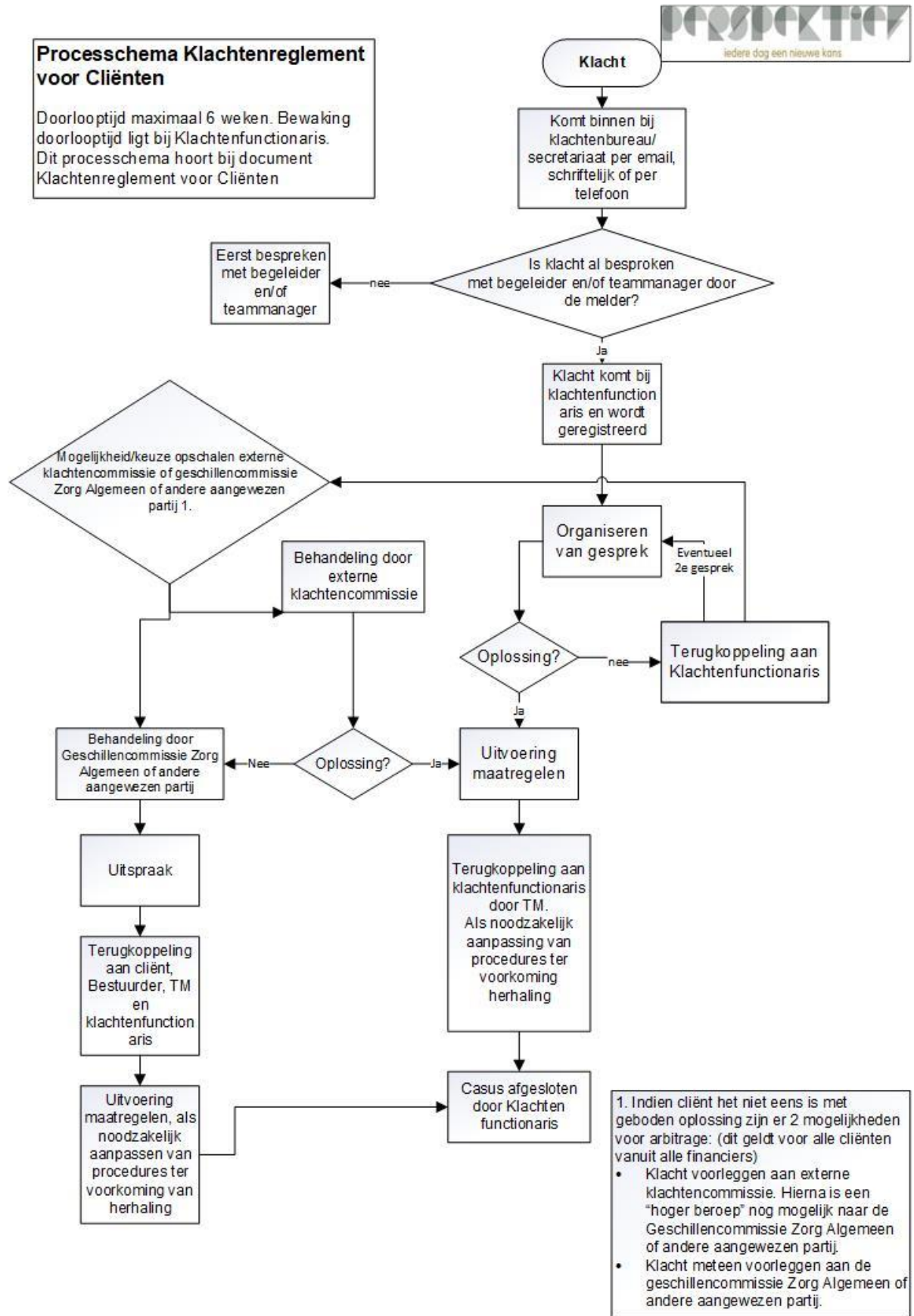
Perspektief is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Dit is een externe Geschillencommissie die klachten in behandeling kan nemen van WLZ-, Forensische- en gemeentelijke subsidie cliënten als zij het met de interne afhandeling van Perspektief (en de externe arbitrage van de externe klachtencommissie van de Kessler Stichting) niet eens zijn.

Meer informatie over de geschillencommissie is te vinden op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

2. Processchema klacht indienen



3. Een klacht indienen

3.1 Wat is een klacht

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede over een gedraging van een medewerk(st)er van Perspektief of dienstverlening die niet goed verloopt en daarmee gevolgen heeft voor de cliënt.

Bijvoorbeeld:

- Onheus optreden door personeel;
- Traagheid;
- Schending van de privacy;
- Falende voorlichting of communicatie;
- Gebreken in de dienstverlening in het algemeen.

De verjaringstermijn is vastgesteld op 5 jaar.

Er is geen onderscheid in de behandeling van een soort klacht. Bejegening/communicatie, zakelijke geschillen, materiële en immateriële schade: al deze klachten worden op dezelfde wijze behandeld en besproken met de klager.

Op de vorige bladzijde is te zien wat de stappen zijn die doorlopen worden bij klachten.

3.2 Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan ingediend worden door:

1. Een cliënt van Perspektief dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger,
2. Degene die door hem is aangewezen,
3. Nabestaanden,
4. Dan wel degene, niet zijnde een medewerk(st)er, die op redelijke gronden namens de cliënt dit kan doen.

Degene tegen wie de klacht wordt ingediend, wordt 'verweerder' genoemd.

3.3 Werkwijze klacht indienen

Een cliënt van Perspektief heeft altijd het recht een klacht in te dienen.

Een eerste stap is altijd de klacht te bespreken met de persoonlijk begeleider en/of de teammanager van de locatie of afdeling die de cliënt zorg verleent. Vaak is een klacht gebaseerd op een miscommunicatie en kan deze miscommunicatie eenvoudig en snel opgelost worden en is een klacht indienen helemaal niet nodig. De oplossing kan dan ook snel ingevoerd worden en hier is iedereen, zowel de cliënt als Perspektief, mee gebaat.

De klacht wordt ingediend bij het **klachtenbureau** van Perspektief.

Het klachtenbureau bestaat uit het secretariaat, die de meldingen ontvangt en doorzet naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een medewerker van het servicebureau van Perspektief. Deze medewerker heeft geen professionele werkrelatie met cliënten of een specifieke locatie en is daarmee onafhankelijk. Zie verder paragraaf 4.

De cliënt die een klacht wil indienen kan zich laten bijstaan door een mediator. Dit is een onafhankelijke medewerker cliëntondersteuning. De cliënt kan via klacht@perspektief.nl aangeven als deze gebruik wil maken van deze ondersteuning, dan zal de ondersteuner daarna contact opnemen met de klager.

De klacht kan op de volgende manieren worden ingediend: Per post bij Perspektief, Kalfjeslaan 2, 2623 AA, Delft, ter attentie van het klachtenbureau, digitaal via de website of via de e-mail (klacht@perspektief.nl) Telefonisch kunt u het secretariaat bereiken via 015-284 1000.

De klager wordt verzocht in de klacht goed te omschrijven wat de klacht is, met welke oplossing de klacht naar tevredenheid verholpen is en er worden contactgegevens gevraagd zoals naam, emailadres en (mobiel) telefoonnummer.

Gesprek op de locatie

Klachten komen binnen bij het klachtenbureau. Daar wordt beoordeeld hoe de klacht wordt opgepakt en behandeld. Er wordt onderzocht of de klacht al bekend is op de locatie en of er al gesprekken geweest zijn tussen persoonlijk begeleider en/of Teammanager en de cliënt (of vertegenwoordiger)

die de klacht ingediend heeft. Als dit niet het geval is, zal hier eerst een afspraak voor gemaakt worden. Hier is geen standaardprocedure voor te geven, het ligt aan de aard van de klacht en de al genomen stappen wat er nu voor gevolgstappen genomen moeten worden.

Klacht in behandeling bij klachtenfunctionaris

Zijn partijen er na een eerste gesprek niet uitgekomen dan volgt de volgende stap, zoals te zien in het schema in hoofdstuk 2.

De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.

Er wordt een gesprek georganiseerd om met de betrokken partijen te komen tot een oplossing. Per klacht wordt er gekeken wie hierbij aanwezig moet zijn, hier is geen vaste samenstelling voor.

Met een goed gesprek wordt hiermee vaak al tot een passende oplossing gekomen en kan de klacht worden afgesloten. Soms zal er nog een tweede gesprek komen om tot een oplossing te komen. Het ligt aan de situatie en de klacht of dit ook het geval zal zijn.

De klager mag zich altijd laten bijstaan door een (externe) vertrouwenspersoon of iemand uit het eigen netwerk.

Nog geen oplossing? Externe klachtencommissie via de Kessler Stichting

Als er geen passende oplossing is gevonden wordt dit teruggekoppeld aan de Klachtenfunctionaris door de Teammanager. De klager kan nu nog zijn klacht indienen bij de externe klachtencommissie van de Kessler Stichting, waar Perspektief een samenwerkingsovereenkomst heeft. Dit is een eigen keus van de cliënt die de klacht heeft ingediend.

De cliënt kan dit kenbaar maken aan de klachtenfunctionaris van Perspektief, welke dan zorg zal dragen voor het overdragen van de benodigde stukken waarmee de externe klachtencommissie van de Kessler Stichting dan de klacht in behandeling kan nemen.

Zie Reglement externe klachtencommissie cliënten (via Kessler Stichting) voor de werkwijze. De klachtenfunctionaris kan het reglement naar de klager toesturen, maar deze staat ook op de website van Perspektief.

Na externe klachtencommissie Kessler Stichting nog geen oplossing?

Is de cliënt het niet eens met het besluit van de externe klachtencommissie van de Kessler Stichting dan kan de cliënt zich wenden tot de daartoe aangewezen partij. Dit is afhankelijk van de financier van de zorg.

WLZ-, Forensische- en gemeentelijke subsidie cliënten kunnen zich wenden tot:

De Geschillencommissie Zorg Algemeen. Het maakt hierbij niet uit wat voor soort klacht het betreft, financieel, bejegening, materieel of immaterieel. Zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> welke klachten zij in behandeling kunnen nemen en welke voorwaarden hiervoor gelden.

Er is hier een limiet van maximaal €25.000,-

Geschillen die boven die limiet uitstijgen kunnen alleen in behandeling genomen worden door de Geschillencommissie Zorg Algemeen indien uitdrukkelijk wordt afgezien van de aanspraak op een hogere vergoeding als deze €25.000,-. Geschillen boven de € 25.000,- kunnen worden voorgelegd aan een gewone rechter, de cliënt heeft hier wel een advocaat bij nodig (voor eigen kosten).

Wordt de klacht doorgezet naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen dan zal Perspektief per geval kijken samen met de cliënt of en zo ja wie ondersteuning moet geven aan de cliënt om tot een goede klachtformulering te komen naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Bij gelijk van de klager is Perspektief altijd gehouden aan het vergoeden van de kosten. (Een klacht indienen kost altijd € 52,50).

WMO-clieënten dienen als zij ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht deze voor te leggen aan het WMO-loket van de gemeente waar zij onder vallen, waar de klacht door de gemeente in behandeling zal worden genomen.

3.4 Ondersteuning

Het streven is om het gesprek persoonlijk aan te gaan en in gezamenlijkheid te komen tot een passende oplossing.

Zowel klager als de verweerder kan zich bij de behandeling van de klacht laten

ondersteunen door een door elk van hen aan te wijzen persoon. Deze persoon kan door de klager of verweerder in het uiterste geval worden gemachtigd op te treden als woordvoerder. Hier wordt geen juridische ondersteuning mee bedoeld. Eventuele kosten voor juridische ondersteuning zijn voor klager zelf.

WMO-cliënten kunnen zich gratis laten bijstaan door een clientvertrouwens persoon, met tussenkomst van WMO-toegang. De WLZ-, forensische- en gemeentelijke subsidie cliënten kunnen zich laten bijstaan door sociaal raadslieden, die via de gemeente in te schakelen zijn. Zie hiervoor de website van gemeente waar de zorg ontvangen wordt, of vraag hierbij hulp aan de klachtenfunctionaris.

3.5 Tijdpad en evaluatie

Het tijdpad is als volgt:

- Cliënt dient een klacht in;
- Het klachtenbureau neemt z.s.m. na ontvangst klacht contact op met de klager en toetst of deze klacht al bekend is op de locatie;
- Als de klacht nog niet bekend of besproken is verzoekt de klachtenfunctionaris om deze eerst te bespreken op de locatie. De klacht wordt dan ook nog niet geregistreerd;
- Cliënt dient klacht in en deze is bekend op de locatie, klager ontvangt een ontvangstbevestiging;
- Klacht wordt geregistreerd;
- Binnen 6 weken – maximaal met 4 weken te verlengen – is er een (schriftelijk) oordeel/besluit en zijn maatregelen getroffen. Als de klager niet tevreden met de oplossing is en verdere arbitrage zoekt, zal deze afhandelingstermijn langer worden. Dit kan per arbitrage-partij verschillen.

Elk kwartaal houdt Perspektief een evaluatie van de klachten waarbij cliënten, de Cliëntenraad en medewerkers worden betrokken met als insteek: wat leren we van klachten?

De klachtenfunctionaris kan zich wanneer de functionaris daar noodzaak toe ziet, rechtstreeks wenden tot de Begeleider, Teammanager dan wel bestuurder van de organisatie.

4. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris wordt door de bestuurder aangesteld. De functionaris moet deskundig zijn op het gebied van cliëntzorg en basis wet- en regelgeving die hierop van toepassing is. Hij/zij moet in staat zijn om op voldoende afstand van het gebeurde te staan om een objectieve beoordeling te kunnen geven.

De Cliëntenraad heeft verzwaard advies op het voordragen van de klachtenfunctionaris. Van de klachtenfunctionaris wordt verwacht dat hij een scheiding in rollen kan aanbrengen als de functionaris ook in dienst is bij Perspektief.

Dit is vastgelegd in afspraken, waarin regels over de aard van de verhouding tussen de klachtenfunctionaris, cliëntenraad en Zorgverlener Perspektief zijn vastgelegd. Ook de rechtspositie, benoeming en arbeidsverhouding is hierin vastgelegd. Jaarlijks is er een evaluatie tussen de cliëntenraad, Perspektief en Klachtenfunctionaris waarin het functioneren geëvalueerd wordt.

De klachtenfunctionaris wordt secretariael ondersteund vanuit het klachtenbureau.

De klachtenfunctionaris:

- Bewaakt de voortgang en doorlooptijd van de klacht,
- Schakelt in afstemming met de manager Beleid, Kwaliteit & Contractmanagement externe expertise in indien nodig,
- Heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat er in zijn rol ter kennis is gekomen,
- Houdt een klachtdossier bij, welke vertrouwelijk is van aard en wordt beheerd in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

5. Overige Interne melding

De klachtenfunctionaris doet in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel

misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan raad van bestuur. Als de klachtenfunctionaris naar aanleiding van de klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan raad van bestuur. In beide gevallen bevestigt hij dit direct schriftelijk aan de bestuurder en hij stelt de klager en verweerder ervan in kennis. De klachtenfunctionaris verzoekt de bestuurder om bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding te delen met hem. De melding aan de bestuurder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

Externe melding (aan de inspectie gezondheidszorg en Jeugd -IGJ of WMO Toezicht)

De klachtenfunctionaris meldt een ernstige situatie aan de inspectie of Toezichthouder wanneer de klachtenfunctionaris de indruk heeft dat Perspektief geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de bestuurder heeft gemeld.

In de praktijk zal dit al in een eerder stadium voorzien zijn in de MIC-procedure (melding incidenten cliënten) en Calamiteitenprocedure waar de meldingsplicht van ernstige incidenten in is ondergebracht.

Als de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris rechtvaardigt, kan de klachtenfunctionaris ervoor kiezen in een eerder stadium aan de inspecteur of toezichthouder WMO te melden. De klachtenfunctionaris doet dit schriftelijk en gemotiveerd.

De klachtenfunctionaris deelt zijn beslissing schriftelijk mede aan de bestuurder, de klager en de verweerder, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur of Toezichthouder.

Meerdere klachtenprocedures

Naast het volgen van dit klachtenreglement staat het de cliënt altijd vrij om binnen de wettelijke mogelijkheden een procedure te starten bij de civiele rechter, de tuchtrechter of de strafrechter, Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI).

Kwartaal- en Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt ieder kwartaal en jaarlijks voor intern gebruik, aan bestuurder, ondernemingsraad en cliëntenraad een geanonimiseerd verslag van zijn werkzaamheden uit, hierin is opgenomen:

- Het lerende element;
- Een beknopte beschrijving van de regeling;
- De wijze waarop de regeling onder de aandacht van cliënten is gebracht;
- De mate waarin de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;
- Het aantal en de aard van de klachten;
- Strekking van de besluiten en aanbevelingen en de door de instelling/zorgaanbieder genomen maatregelen.

Het jaarverslag is openbaar en verkrijgbaar bij het secretariaat van Perspektief. De plicht tot verzending aan de inspectie IGJ is komen te vervallen met invoering van de Wkkgz. Vanuit de WMO is er een plicht om de subsidieverstrekkingen maandelijks, één- of tweemaal per jaar een rapportage te verstrekken met bovenstaande onderwerpen. (Dit verschilt per WMO-verstrekker, dit is opgenomen in de Planning en control cyclus en de verantwoordingsrapportages aan de verschillende subsidieverstrekkingende gemeenten)