

## **Informatie over de klachtenregeling**

De dienstverlening die wij bieden strekt zich uit over 24 uur per dag op alle dagen van de week. Dat maakt dat u met verschillende medewerkers te maken hebt. Een vaste aanspreekpersoon voor u is de persoonlijk begeleider. Alle medewerkers spannen zich in om cliënten zo goed mogelijke zorg en ondersteuning te bieden.

Het kan echter zo zijn dat u niet tevreden bent: iets verloopt niet zoals het hoort of zoals u dat wenst. Voor een cliënt, ouder of (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt kan dat een reden zijn voor een klacht.

## **Beginnen bij het begin**

Heeft u een klacht over de zorg- of dienstverlening? Dan kunt u die eerst bespreken met de betrokken medewerker of met de persoonlijk begeleider en/of de locatiecoördinator. Zij zijn altijd bereid om met u te overleggen en te werken aan een oplossing van de situatie.

Het beste kunt u een afspraak maken, omdat u dan zeker bent dat u de betrokken medewerker(s) aantreft en dat zij voldoende tijd voor u vrij maken. Wanneer u denkt dat uw klacht telefonisch behandeld kan worden, is dit uiteraard ook een mogelijkheid. In elk geval wordt een klacht op die manier eerst in overleg tussen de direct betrokkenen besproken en wordt direct naar een oplossing gezocht. Als de oplossing naar uw idee onvoldoende of niet naar uw tevredenheid is, kan de regiocoördinator bij de behandeling van uw klacht worden betrokken. De locatiecoördinator kan u de benodigde gegevens verstrekken, zodat een afspraak gemaakt kan worden.

## **De interne vertrouwenspersoon**

Er kunnen situaties zijn waarin u er niet uit komt met de betrokken medewerkers of het lastig kan zijn om iets met hen te bespreken. Als dit het geval is kunt u contact zoeken met een interne vertrouwenspersoon. Deze is verbonden aan de JP maar staat los van de locatie en de medewerkers van die locatie. De interne vertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal en onderzoekt wat u verder kan helpen. Ook kan hij/zij ondersteunen bij het indienen van een klacht of gedurende de klachtenprocedure. U kunt de interne vertrouwenspersoon bereiken via [vertrouwenspersonen@jpvandenbent.nl](mailto:vertrouwenspersonen@jpvandenbent.nl)

## **De klachtenfunctionaris**

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenfunctionaris. In uw reactie kunt u aangeven wat er tot op heden binnen de organisatie met uw klacht is gedaan. Voordat de klachtenfunctionaris uw klacht daadwerkelijk behandelt, toetst zij eerst of genoemde stappen zijn gevolgd. Als dat het geval is dan geeft de klachtenfunctionaris gehoor aan uw klacht en doet wat mogelijk is om tot een aanvaardbare afhandeling te komen. Hierbij informeert en consulteert de klachtenfunctionaris de directie.

De klachtenfunctionaris is in dienst van de stichting maar heeft een onafhankelijke positie. Het hebben van een klachtenfunctionaris beantwoordt aan de wettelijke eisen die gesteld zijn aan de behandeling van klachten in de zorg. De afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris is een bestuurlijke verantwoordelijkheid.

## **Uitgangspunten klachtenregeling JP van den Bent stichting**

### **1 Begripsbepaling**

Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de klager als onvoldoende of onjuist wordt ervaren.

#### **1.1**

Klager kan zijn:

- Cliënt
- Vertegenwoordiger van cliënt: ouders van cliënten of degenen die rechtens in hun plaats zijn getreden (curator, mentor, voogd) en zij die duidelijk blijkt hebben gegeven de zorg te hebben overgenomen en als contactpersoon/vertegenwoordiger zijn erkend.
- Nabestaande van overleden cliënt (bloedverwanten in de eerste en de tweede lijn: ouders, kinderen, broers en zussen).

#### **1.2**

De klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht bij te laten staan door vertrouwenspersonen en/of deskundigen, die geen dienstverband met de JP van den Bent stichting hebben of ondersteuning te vragen van de interne vertrouwenspersoon, verbonden aan de locatie waar de klacht speelt.

### **2 Instelling van de klachtenfunctionaris**

Het bestuur van de JP van den Bent stichting zorgt dat een klachtenfunctionaris is aangesteld.

### **3 Rol klachtenfunctionaris**

Cliënten en verwanten kunnen zich richten tot de klachtenfunctionaris van de JP van den Bent stichting. Deze kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is en de cliënt(vertegenwoordiger) adviseren. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen cliënt(vertegenwoordiger) en zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan een rol spelen in het tot stand komen van dit gesprek. Lossen gesprekken het probleem niet op dan wordt de klager geadviseerd hoe verder te handelen (zie verder punt 5).

### **4 Bevoegdheden**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

#### **4.1**

Vrije toegang tot de locatie met respect voor de persoonlijke levenssfeer en onder de voorwaarden die vanuit de stichting redelijkerwijs zijn te stellen.

#### **4.2**

Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken noodzakelijk voor het vervullen van de taak en voor zover niet in strijd met gedragscodes omtrent een plicht tot geheimhouding.

#### **4.3**

Inzage (voor zover nodig en na verkregen schriftelijke toestemming van de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger) in de formele rapportage betreffende de cliënt. Eén en ander overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

### **5 Werkwijze**

De klachtenfunctionaris volgt de volgende werkwijze:

- De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst. De klager ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging. Bij klachten die (nog) niet conform de procedure zijn behandeld, wordt terugverwezen naar de te volgen procedure.
- Een klacht wordt in behandeling genomen als deze schriftelijk is vastgelegd en als is vastgesteld dat geprobeerd is de gebruikelijke procedure te volgen (zie inleiding).
- De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst zonder zelf een standpunt te uiten tegen de klager. De klacht kan niet geweigerd worden.
- De klachtenfunctionaris informeert en consulteert de directie.
- Afhankelijk van de klacht wordt bekeken met wie in gesprek wordt gegaan en hoe tot een oplossing van de klacht kan worden gekomen.
- De klachtenfunctionaris kan zich indien nodig bij laten staan door externe deskundigen, onder voorbehoud dat de privacy van alle betrokkenen te allen tijde blijft gewaarborgd.
- Als de klacht niet te bemiddelen valt, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een externe geschilleninstantie gehandicaptenzorg die een bindende uitspraak kan doen over een klacht/geschil. De commissie hanteert een termijn van een jaar. Dat betekent dat de klager zich binnen een jaar tot de geschillencommissie kan wenden. (info@degeschillencommissiezorg.nl / 0703105380)
- Een klacht die betrekking heeft op de Wet Zorg en Dwang wordt behandeld door de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- Een klacht die betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt niet ontvankelijk verklaard door de klachtenfunctionaris tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar.

## 6 Verslaglegging

- Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt en bewaard. Dit wordt besproken met de directie en in de organisatie.
- Na afhandeling van de klacht worden alle stukken gedurende drie jaar bewaard op het centraal bureau en daarna vernietigd.

## 7 Ingangsdatum

Per 1 januari 2016 is de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden.

### Contactgegevens klachtenfunctionaris

Alette Veldhuis  
 Postbus 361  
 7400 AJ Deventer  
 (t) 0570665770  
 E-mail: klachtenfunctionaris@jpvandenbent.nl