

Voor u ligt de klachtenprocedure van Centrum Begeleiding Zorg. Een goede klachtenprocedure is een noodzakelijk onderdeel van iedere dienstverlenende organisatie. Middels de klachtenprocedure kan worden gewaarborgd dat aan elke klacht systematisch aandacht wordt besteed volgens een duidelijk beschreven procedure. Door middel van duidelijke en begrijpelijke informatie omtrent de procedure kan de toegankelijkheid van de voorziening worden verhoogd.

Voor wie is de klachtenprocedure?

Van de klachtenprocedure kan worden gebruik gemaakt door alle cliënten van Centrum Begeleiding Zorg die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van deze organisatie.

Wat is een klacht?

Een klacht betreft een meningsverschil tussen een cliënt en Centrum Begeleiding Zorg. Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening namelijk:

- Organisatorische aspecten (bijv. falende communicatie, slechte bereikbaarheid);
- Relationale aspecten (bejegeningzaken);
- Financiële aspecten
- Zorginhoudelijke aspecten

Opvang, bemiddeling en behandeling

In de klachtenprocedure van Centrum Begeleiding Zorg wordt onderscheid gemaakt tussen klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling. Alle drie de elementen dienen dezelfde doelen, namelijk:

- Het recht doen aan klagers, door het wegnemen van gevoelens van onrecht of frustraties en/of door het bieden van oplossingen voor gerezen conflicten
- Het bijdragen aan een goede behandeling van klachten van cliënten en daarmee aan het openhouden en verbeteren van de relatie tussen de cliënten en de organisatie
- Het herstellen van het vertrouwen van de cliënt in de organisatie
- Het bijdragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Centrum Begeleiding Zorg.

Clientenvertrouwenspersoon

De fase opvang, informatie en advies heeft als doel cliënten de mogelijkheid te bieden om vragen en gevoelens van onvrede over de zorg en dienstverlening met iemand te bespreken zonder, of alvorens een klacht wordt ingediend. Ter aanvulling van de functies opvang, informatie en advies wordt bij Centrum Begeleiding Zorg een cliëntenvertrouwenspersoon benoemd. Functies van de cliëntenvertrouwenspersoon zijn in deze:

- Luisteren en steun geven aan cliënten bij uitingen en onvrede
- Achtergrondinformatie verzamelen met betrekking tot het probleem bijvoorbeeld over de werkwijze van de instelling en deze informatie aan de cliënt geven
- De cliënt adviseren op welke wijze hij zelf tot een oplossing van het probleem kan komen
- Aangeven dat de cliëntenvertrouwenspersoon de mogelijkheid heeft ook een bemiddelende rol te vervullen indien de cliënt dat wenst.
- Informatie verschaffen over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Klachtenbemiddeling vindt plaats in de eerste fase van de klachtenprocedure, de informele fase. In deze fase richt men zich tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht, zet zich in om de klager genoegdoening te geven en houdt zijn/haar leidinggevende op de hoogte van hetgeen er speelt.

U kunt uw klacht sturen naar:

ECKG T.a.v. Klachtenfunctionaris A. Duimel Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem T: 0237001210 (tussen 9:00 en 12:00) E: A.Duimel@eckg.nl
--

De informele fase (interne pogingen om te bemiddelen) eindigt wanneer het de aangeklaagde en zijn/haar leidinggevende niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen c.q. om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem in de informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is gedaan.

De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de geschillencommissie. Hiermee start de formele fase van de klachtenprocedure. In deze fase is er sprake van *klachtenbehandeling*, wat betekent dat de aard van de

klacht om een beslissing vraagt. Hierbij geldt als uitgangspunt dat onafhankelijke klachtenbehandelaars betere garanties bieden voor onpartijdigheid. De mogelijkheid voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling wordt geboden door middel van de geschillencommissie. Tevens wordt er een verslag gemaakt van iedere behandelde klacht.

In het navolgende zijn de procedures voor de informele en de formele fasen apart beschreven. De procedure voor de informele fase is vastgelegd in de vorm van aandachtspunten, de procedure voor de formele fase in de vorm van een reglement. De cliënt heeft het recht een klacht ook in te dienen bij de betreffende gemeente of de regionale centrale klachtenmeldpunt.

Wat doet de geschillencommissie voor u?

U kunt alleen per post contact opnemen met de geschillencommissie. Wanneer u een klacht wilt indienen dient u dit te allen tijde schriftelijk te doen door een brief te sturen per post naar: Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. De klachtbrief dient voorzien te zijn van een handtekening van de klager en de volledige NAW gegevens van klager, te weten: naam, voorletters, adres, woonplaats en telefoonnummer van klager, alsmede de correcte en volledige NAW gegevens van de aangeklaagde.

De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

De geschillencommissie behandelt en beoordeelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst daarvan en stelt de betrokkenen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Taken en verantwoordelijkheden

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor eventuele maatregelen die nodig worden geacht op basis van de ontvangen klachten, analyseert de behandeling van de klachten en ontleent daaraan zo nodig te nemen maatregelen inzake de zorg- en dienstverlening van Centrum Begeleiding Zorg. CBZ zet de resultaten van de klachtenbehandeling om in maatregelen respectievelijk beleidsaanpassingen ter verbetering van (het functioneren van) de organisatie. De Raad van Bestuur delegeert de operationele uitvoering van de klachtenregeling aan de directeur. Hij is in eerste instantie verantwoordelijk voor het behandelen van klachten binnen de organisatie, heeft contact met cliënten vertrouwenspersonen, is het eerste aanspreekpunt voor de geschillencommissie als deze klachten in behandeling neemt en ontvangt het advies van de geschillencommissie. De directeur reageert op het advies naar de cliënt en de geschillencommissie en informeert de Raad van Bestuur.

De Raad van Toezicht evalueert jaarlijks, op basis van de door de Raad van Bestuur aangereikte gegevens, de wijze waarop met deze klachten is omgegaan en de mate waarin maatregelen zijn getroffen om de organisatie op de kritische punten aan te passen. Het is de verantwoordelijkheid van alle betrokkenen bij klachtenbemiddeling om geheimhouding in acht te nemen.

Aandachtspunten procedure informele fase

In de informele fase staat de klachtenbemiddeling centraal. De klager richt zich met zijn of haar klacht tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht en zet in om de klager genoegdoening te geven. Mocht dit niet voldoende genoegdoening opleveren dan kan de klager het klachtenformulier invullen en deze in leveren bij de zorgcoördinator. Veel klachten zullen intern en naar wederzijdse tevredenheid kunnen worden afgehandeld. Naarmate deze interne, informele procedure meer correct verloopt, zal het aantal klachten dat formeel aan de klachtencommissie moet worden voorgelegd, minder zijn. Dit zal zowel de klagers als de organisatie ten goede komen. Om dit te bewerkstelligen zijn aandachtspunten opgesteld voor het omgaan met klachten in deze fase.

De klacht komt binnen bij de medewerker of diens leidinggevende (zorgcoördinator)

Van alle betrokkenen (aangeklaagde, leidinggevende), wordt verwacht dat hij of zij:

- Een open en objectieve houding heeft ten opzichte van de klager
- Serieus ingaat op de klacht
- Zich volledig inzet om de gevoelens van onrecht/frustratie bij de klager weg te nemen en/of tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen
- De klager direct op de hoogte stelt van het bestaan en de aard van de klachtvoorziening
- Een aantekening of verslag maakt over iedere binnengekomen klacht en de wijze waarop hiermee is omgegaan. Hierin dient onder meer de aard van de klacht te worden genoteerd. Tevens dient te worden aangegeven wie wat wanneer heeft gedaan en met welk resultaat
- De regiodirecteur op de hoogte houdt van alle klachten die binnenkomen, onder meer door het verstrekken van een kopie van de aantekeningen/verslagen over de wijze waarop met de klacht is omgegaan.

Van de leidinggevende (zorgcoördinator) wordt verwacht dat hij of zij:

- Een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde
- Een sfeer creëert c.q. in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigt voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten
- Samen met de medewerker beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen c.q. om tot een oplossing te komen
- De voortgang en de afhandeling bewaakt van de bij een van zijn of haar medewerkers binnengekomen klachten. Onderdeel hiervan is het checken of de klager op de hoogte is van de klachtenregeling en het zorgdragen voor een verslag van iedere klachtenbemiddeling of -behandeling
- De aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening van zijn of haar afdeling
- De Raad van Bestuur onverwijld op de hoogte brengt en houdt van alle binnengekomen klachten en de analyse daarvan
- Periodiek met het management bespreekt of de klachtenanalyse aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen
- Zorg draagt voor registratie van de klachten. Deze klachten zijn te allen tijde ter inzage van Raad van bestuur
- Zorg draagt dat de verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling binnen de organisatie worden gedeponereerd bij het centrale documentatiepunt.
- Indien een klacht binnen komt via de Inspectie wordt de directeur hiervan meteen op de hoogte gesteld. De directeur informeert onmiddellijk de Raad van Bestuur en overlegt over de te nemen stappen.

Van de Raad van Bestuur wordt verwacht dat zij:

- Bijdraagt aan het creëren c.q. in stand houden van een sfeer waarin medewerkers zich niet bedreigt voelen wanneer zij betrokken zijn in een klachtenprocedure
- Toeziet op de voortgang en afhandeling van de bij de medewerkers binnengekomen klachten
- Voorziet in een zorgvuldige registratie van de binnengekomen klachten
- De aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening
- De Raad van Toezicht periodiek de analyse van alle binnengekomen klachten voorlegt, met aanbevelingen voor bijstelling van (de uitvoering van) het beleid.

Wanneer de klacht de Raad van Bestuur betreft, dient de voorzitter van de Raad van Toezicht als leidinggevende te worden beschouwd. Van de voorzitter wordt verwacht in voorkomende gevallen te handelen overeenkomstig de bovengemelde aandachtspunten voor leidinggevenden.