

## Klachtenprocedure Cliënten

### Inleiding

Friesland Begeleid Wonen hecht grote waarde aan het opvangen van signalen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. Het is van belang dat signalen van ongenoegen goed worden gehoord en serieus worden genomen. Vaak kan daarmee het indienen van een klacht worden voorkomen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunnen cliënten of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de onvrede of ongenoegens kenbaar maken door het indienen van een klacht. Tijdens ieder intakegesprek ontvangen cliënten informatie over de klachtenprocedure.

Het indienen van een klacht verloopt via deze interne klachtenprocedure. Friesland Begeleid Wonen wil een klacht als input gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. **Vanuit de wettelijke verplichting uit de WKKGZ kunnen cliënten ook zonder het doorlopen van deze klachtenprocedure of het inlichten van de zorgverlener contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris.** De contactgegevens van deze externe klachtenfunctionaris staan onderaan deze procedure. Friesland Begeleid Wonen heeft als voorkeur dat deze klachtenprocedure doorlopen wordt omdat signalen van onvrede en ongenoegen vaak zonder tussenkomst van de externe klachtenfunctionaris opgelost kunnen worden.

### Interne klachtenprocedure.

1. Elke medewerker is verantwoordelijk om signalen van onvrede bij cliënten en/of ouders/vertegenwoordigers waar te nemen, serieus te nemen, mogelijk zelf op te lossen of anderszins de cliënt te verwijzen naar deze klachtenprocedure.
2. De cliënt dient een klacht in bij de directeur. Om dit zo laagdrempelig mogelijk te maken kan de klacht telefonisch gemeld worden bij de directeur.
3. De directeur registreert de klacht en zal binnen 5 werkdagen een afspraak plannen met de cliënt om de klacht inhoudelijk te bespreken. Mocht de klacht richting de directeur gemaakt worden dan zal de Beleidsmedewerker de klacht afhandelen.
4. De directeur gaat, uiterlijk binnen zes weken, in gesprek met de cliënt/vertegenwoordiger en verricht alle mogelijke inspanningen om de onvrede weg te nemen.
5. Leidt dit niet tot een bevredigende situatie voor de klager, dan verwijst de directeur de klager naar de externe klachtenprocedure.
6. De directeur zal, zonder privacygevoelige informatie te delen, de Beleidsmedewerker op de hoogte stellen van de klacht, de afhandeling en het resultaat hiervan voor borging in het kwaliteitsmanagement systeem van de organisatie.
7. Binnen 6 weken nadat de klager de klacht heeft ingediend zal de klager een reactie van de bestuurder/directeur ontvangen.
8. Indien klager geen interne procedure wenst kan klager rechtstreeks contact opnemen met de externe klachtenadviseur.

### **Externe Klachtenprocedure**

Indien de interne klachtenprocedure voor de klager niet tot een bevredigende oplossing komt of de klacht een aspect van de gehele organisatie betreft, wordt de klager erop attent gemaakt een klachtenbrief (per e-mail) te sturen aan de onafhankelijke klachtenadviseur.

1. De klachtenadviseur registreert de klacht. De directie wordt eens per jaar op de hoogte gesteld door de externe klachtenadviseur.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na indiening van de klacht, een schriftelijke bevestiging van ontvangst van zijn klacht.
3. De klachtenadviseur neemt contact op met de klager, achterhaalt de oorzaak van de klacht en stelt (wanneer klager dat wil) bemiddeling voor of bespreekt alternatieven.
4. De klachtenadviseur kan vervolgens contact opnemen met de aangeklaagde en bespreekt de klacht met aangeklaagde indien klager dat wenst.
5. Indien de klager akkoord gaat met de voorgestelde bemiddeling, zal de klager contact opnemen met de klachtenadviseur. Indien klager bemiddeling wenst dan wordt de klacht door de klachtenadviseur vooraf besproken met de aangeklaagde.
6. Vervolgens vindt er een bemiddelingsgesprek plaats tussen betrokkenen.
7. Na bemiddeling verifieert de klachtenadviseur bij de klager of de klacht als afgerond kan worden beschouwd.
8. De klachtenadviseur zorgt voor registratie en archivering.
9. Indien klager ontevreden is over de uitkomst uit de bemiddeling kan de klager een schriftelijk oordeel vragen aan de bestuurder. De bestuurder onderzoekt de klacht en geeft schriftelijk zijn/haar reactie.
10. Binnen 6 weken nadat de klager de klacht heeft ingediend zal de klager een reactie ontvangen. Deze termijn mag eenmalig met 4 weken worden verlengd.
11. Met een schriftelijk oordeel van de bestuurder kan klager naar de externe geschilleninstantie. De klachtenadviseur kan klager hierover informeren. Friesland begeleid wonen is aangesloten bij de geschillencommissie.
12. Mocht de klager beroep willen doen op De Geschillencommissie. De geschillencommissie is te bereiken via 070-3105310 of te bezoeken op de Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag.
13. De klachtenadviseur is niet betrokken bij de wijze van afhandeling door de externe geschilleninstantie.
14. De klachtenadviseur verstrekt de directeur/bestuurder ten minste één keer per jaar een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klachten.
15. De directeur/bestuurder draagt er zorg voor dat er lessen geleerd worden uit de geuite klachten en dat eventueel preventieve of corrigerende maatregelen worden genomen. Maatregelen ter verbetering naar aanleiding van klachten worden in de organisatie bekend gemaakt en draagt zorg voor deugdelijke interne activering.



De onafhankelijke klachtenadviseur is te bereiken via:

Margrietha Dijkstra

Klachtenadviseur Mispel

06 162 86 330

[klachtenadviseur@oulook.com](mailto:klachtenadviseur@oulook.com)

Eendenkroos 100, 9207 DT Drachten