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 anders de cliënt te verwijzen naar deze klachtenprocedure.

2. De cliënt kan er eerst voor kiezen om de situatie te bespreken met de interne vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning, luistert en kan adviseren over mogelijke vervolgstappen. De vertrouwenspersoon neemt de klacht niet over en vervangt de formele klachtenprocedure niet.

3. De cliënt dient een klacht in bij de directeur. Om dit zo laagdrempelig mogelijk te maken kan de klacht telefonisch of schriftelijk gemeld worden bij de directeur.

4. 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.

5. De directeur gaat, uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, in gesprek met de cliënt/vertegenwoordiger en verricht alle mogelijke inspanningen om de onvrede weg te nemen.

6. Binnen 6 weken nadat de klager de klacht heeft ingediend ontvangt de klager een schriftelijke reactie van de bestuurder/directeur waarin de klacht wordt samengevat, het oordeel van de organisatie wordt weergegeven en – indien van toepassing – eventuele verbeter- of herstelmaatregelen worden benoemd.

7. Leidt dit niet tot een bevredigende situatie voor de klager, dan verwijst de directeur de klager naar de externe klachtenprocedure.

8. 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 kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie.

9. Indien de klager geen interne procedure wenst kan de 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, kan de klager een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenadviseur.

De klachtenadviseur registreert de klacht. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na indiening van de klacht, een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

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.

Indien bemiddeling plaatsvindt, zal de klacht worden besproken met de betrokkenen en vindt er een bemiddelingsgesprek plaats.

Na bemiddeling verifieert de klachtenadviseur bij de klager of de klacht als afgerond kan worden beschouwd.

Indien de klacht niet is afgehandeld na bemiddeling, verwijst de klachtenadviseur de klager door naar de externe geschilleninstantie.

De Geschillencommissie is te bereiken via 070-3105310 of te bezoeken op de Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag.

De klachtenadviseur verstrekt de directeur/bestuurder ten minste één keer per jaar een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klachten.

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 binnen de organisatie bekend gemaakt.

Interne Vertrouwenspersoon

Birol Tankir
E-mail: b.tankir@frlbw.nl
Telefoon: 06 1554 0937

De onafhankelijke klachtenadviseur

Margrietha Dijkstra
Klachtenadviseur – MispelAdvies

06 162 86 330
klachtenadviseur@outlook.com

Waterbies 22
9207 AP Drachten