

Klachtenprocedure Stichting Het Werkt

In deze procedure wordt beschreven hoe binnen Het Werkt wordt omgegaan met de behandeling van klachten, zoals het melden, het registreren en het afhandelen van klachten van cliënten.

De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is erop ingericht dat de organisatie voorziet in een zorgvuldige omgang met klachten over de zorg- en dienstverlening/ -verleners.

Het Werkt doet haar uiterste best om iedere cliënt van goede zorg te voorzien. Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt niet geheel tevreden is over onze dienstverlening. Deze onvrede kan leiden tot een klacht. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat om te doen. Ook kan een klacht ontstaan als bepaalde vragen niet beantwoordt worden of er geen goede informatie wordt verstrekt.

De definitie van een klacht gebruikt bij Het Werkt: *“Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht aan Stichting Het Werkt, met betrekking tot de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt”.*

Door klachten van cliënten serieus te nemen en samen te zoeken naar oplossingen, wordt een bijdrage geleverd aan de tevredenheid van de cliënten en kunnen verbeteracties in gang worden gezet. Hierin wordt gestreefd naar een laagdrempelige wijze van klachtenbehandeling.

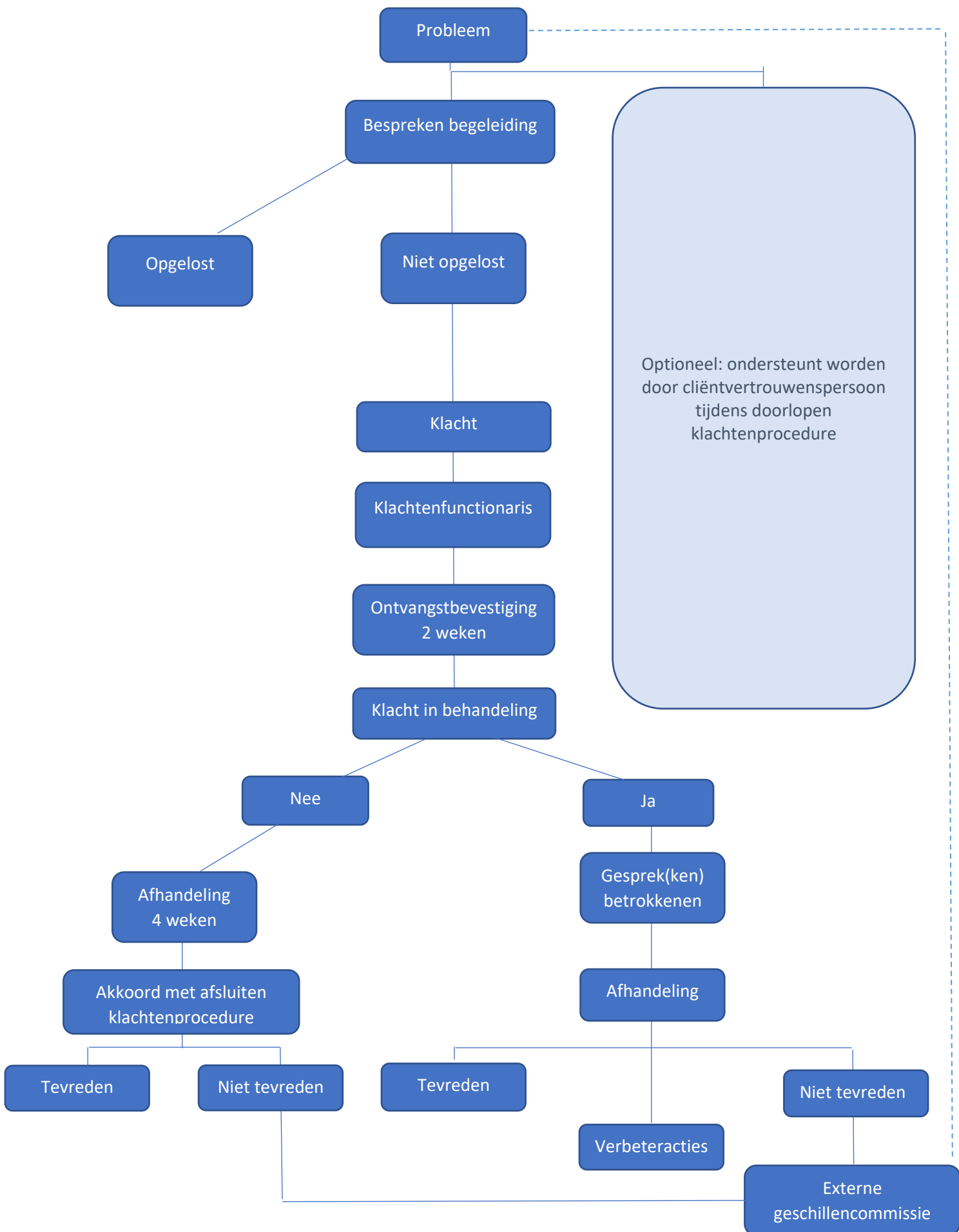
Doelstellingen klachtenregeling

- Recht doen aan de individuele klager
- Bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de beroepsuitoefening van medewerkers
- Tevreden cliënten en cliëntvertegenwoordigers
- Snel, uiterlijk binnen zes weken, oplossen van de situatie waarover een klacht is ontstaan
- Door registratie informatie verzamelen voor structurele kwaliteitsverbeteringen
- Op een laagdrempelige wijze een klacht kunnen indienen en dit als zodanig ook kenbaar maken

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd. Zij vormen de input voor jaarlijkse beoordelingen en zijn onderdeel van het jaarverslag, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie en werkwijze.

Wanneer de zorg start krijgen alle cliënten een welkomstmap met daarin een informatiepakket met hierin de klachtenregeling opgenomen. Tevens is de klachtenregeling terug te vinden op de website van Het Werkt.

Stroomdiagram klachtenprocedure



Toelichting interne klachtenprocedure

1. Rechten en plichten van de indiener

- Iedere cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
- Voor een goede afhandeling van de klacht is het wenselijk dat de klacht schriftelijk wordt ingediend. Het klachtenformulier is te vinden via de website en ontvangen de cliënten bij de start van de zorg. Het klachtenformulier wordt via email gemaïld naar klachtenfunctionaris@hetwerkt.eu.
- De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
- Het Werkt draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
- Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
 - De naam en het adres van de indiener;
 - De dagtekening;
 - Een omschrijving van de klacht.
- De klacht kan worden ingediend binnen 1 jaar na plaatsvinden van gebeurtenis waarover de klacht gaat. Hierna geldt een verjaringstermijn, omdat anders het verloop van de klacht na lange tijd niet of moeilijk meer is vast te stellen.
- Het Werkt kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan bovenstaande punten voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
- De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Het Werkt beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.
- De klager kan tijdens alle stappen van de klachtenprocedure beroep doen op een vertrouwenspersoon. Deze kan bijvoorbeeld meehelpen de klacht te verwoorden of beschrijven en mee naar het klachtgesprek. Hiervoor kan contact worden opgenomen via vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl of 013-5942170 (WMO) of voor jeugd via info@akj.nl of 088-5551000.

2. Behandeling van de klacht door klachtenfunctionaris

- Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een bevestiging van de klacht. Deze bevestiging wordt via het format "ontvangstbevestigingsbrief klacht" opgestuurd naar de cliënt via mail of eventueel post. Bij acute zaken zal dit binnen 1 week plaatsvinden. In deze schriftelijke bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (incl datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- De behandelaar van de klacht is niet bij de klacht betrokken.
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht.
- Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt gedocumenteerd voor naslagwerk indien er in bezwaar wordt gegaan.
- Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn met 4 weken te verlengen als hiervoor onderbouwing is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit over de maatregelen, met betrekking tot de klacht, die relevant is voor de klager of het betrokken personeel, behoort aan hen te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregelen zijn genomen.

- Wanneer een klager in het gelijk wordt gesteld en de klachtenfunctionaris concludeert dat een vergoeding toepasselijk is, dan zal de hoogte van de vergoeding en de wijze van uitkeren door het zorgmanagement worden bepaald.
- Het werkt controleert of de klager akkoord gaat met de besluitvorming. Wanneer dit niet het geval is verschaft Het Werkt de klager informatie over de externe geschillencommissie.
- Indien verbeteractie of afspraken zijn gemaakt met de cliënt worden deze na X tijd geëvalueerd. De interne verbeteracties worden meegenomen in de evaluaties van de organisatie.

3. Afronding van de klacht.

- Nadat de klachtenfunctionaris de besluitvorming over de klachtenbehandeling schriftelijk heeft teruggekoppeld, heeft de indiener 6 weken de tijd om aan te geven dat hij/zij tevreden of ontevreden is over het besluit van de klachtenfunctionaris. Mocht er in deze 6 weken geen contact worden opgenomen gaat de klachtenfunctionaris er vanuit dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Het staat de indiener ook altijd vrij om direct contact op te nemen met onze externe geschillencommissie.

Externe beroepsmogelijkheid

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld de opdrachtgever of financier van het zorgtraject zijn zoals het UWV, de gemeente, het zorgkantoor etc. Ook mag te allen tijde de klacht direct ingediend worden bij het [Klachtenportaal Zorg](#) als externe onafhankelijke klachtencommissie.

Mocht je de klacht rechtstreeks willen indienen bij onze externe onafhankelijke klachtencommissie, is dit ook altijd een mogelijkheid. Dit kan dan bij [Klachtenportaal Zorg](#). Hierbij het klachtenreglement [Klachtenreglement WMO KPZ \(klachtenportaalzorg.nl\)](#).