

REGLEMENT
KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING
CLIËNTEN

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Begripsbepaling.....	3
3. Rol van de Klachtenbemiddelaar van Ons Tweede Thuis.....	5
4. Het indienen van een klacht.....	6
5. Extern advies en ondersteuning.....	8

1 Inleiding

Waarom een klachtenregeling cliënten bij Ons Tweede Thuis?

Ons Tweede Thuis wil dat iedereen goede zorg krijgt. We hebben vastgelegd wat onze uitgangspunten en kernwaarden zijn in onze visie op Goed Leven. We vinden het belangrijk om open te staan voor vragen, opmerkingen of klachten van onze cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Ervaringen helpen ons de zorg nog verder te verbeteren.

Ongenoegen en onvrede mogen en kunnen altijd geuit worden. We nemen klachten serieus. Openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen helpen immers om gezamenlijk de zorg te verbeteren en ervan te leren.

Doel van de klachtenregeling:

- Recht doen aan de belangen van de individuele client en diens naaste(n) door het bieden van zorgvuldige opvang, bemiddeling en afhandeling van de klacht
- Zo mogelijk oplossen van door de client geuite problemen
- Zo mogelijk indien door client of naaste(n) gewenst bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of OTT.
- Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg

Ons Tweede Thuis zorgt voor een effectieve, laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Zorgvuldige en snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. Een goede klachtenprocedure draagt daaraan bij.

Met deze regeling en de daarin beschreven werkwijze voldoen we aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de jeugdhulp (Jeugdwet) en de Wet Zorg en Dwang (WzD).

2 Begripsbepaling

Goede zorg: Onder goede zorg verstaan we zorg van goede kwaliteit:

- a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt;
- b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met hun verantwoordelijkheden, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- c. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt met respect wordt behandeld;
- d. waarbij zorgverleners handelen vanuit de principes van samenwerking en dialoog (in de driehoek cliënt-familie-medewerker).

Client: natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wel de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

(Wettelijk) vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van de bestaande wetgeving of na rechtelijke uitspraak. Onder vertegenwoordiger wordt bovendien verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de client en die als

zodanig door zowel de client als de zorgaanbieder of voorziening is erkend en die bevoegd geacht kan worden als vertegenwoordiger op te treden.

Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen of onvrede van een klager bij de Klachtenbemiddelaar.

Klager: Een cliënt, ouders/familie/vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden cliënt.

Aangeklaagde: degene(n) tegen wie de klacht gericht is, Stichting Ons Tweede Thuis of een (ex) medewerker van OTT.

Klachtenbemiddelaar: degene die door Stichting Ons Tweede Thuis is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie te zorgen voor opvang, bemiddeling, afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering hieromtrent.

Cliëntvertrouwenspersoon: een onafhankelijke functionaris, die gratis ondersteuning kan geven bij de indiening van klachten en de afhandeling daarvan. De externe vertrouwenspersoon is niet in dienst van Ons Tweede Thuis en staat naast de cliënt.

Medewerker: een persoon die werkzaam is (geweest) voor OTT als werknemer, vrijwilliger, leerling of stagiair.

Klachtenopvang: Het aanhoren van een klacht, verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de verdere aanpak van de klacht.

Klachtenbemiddeling: Het tot stand brengen van overleg tussen partijen om vanuit daaruit te komen tot een bevredigende oplossing van de klacht door de klachtenbemiddelaar.

Geschil: een klacht die niet binnen de afgesproken termijn of, na behandeling volgens deze klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en ter beoordeling wordt voorgelegd aan de externe geschilleninstantie.

Geschillencommissie: De externe geschillencommissie waar Stichting Ons Tweede Thuis zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg: KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wzd worden genoemd (verwijzen naar deze site)

Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

WzD: Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten

Wlz: Wet langdurige zorg

WMO: Wet maatschappelijke ondersteuning

3.0 Rol van de Klachtenbemiddelaar van Ons Tweede Thuis

De Klachtenbemiddelaar zorgt ervoor dat de opvang, behandeling en afhandeling van de klacht op een laagdrempelige en effectieve manier gebeurt. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling ervan is erop gericht om, door het spelen van een bemiddelende rol, en betrokken partijen de mogelijkheid te geven om een oplossing te vinden.

Advies en bemiddeling:

Afhankelijk van de aard van de klacht/het probleem zal de Klachtenbemiddelaar de klager:

- a. adviseren zelf de klacht te bespreken met de persoon/de personen waartegen de klacht is gericht;
- b. begeleiden en op verzoek van de klager actief bemiddelen tussen de betrokkenen;
- c. op diens verzoek doorgeleiden naar een externe cliëntenvertrouwenspersoon en/of de Geschillencommissie Zorg en/of de KCOZ, indien de klager aangeeft dat de bemiddeling niet een bevredigend resultaat heeft opgeleverd.

Integriteit:

De Klachtenbemiddelaar onderneemt geen stappen zonder toestemming van de klager en is niet persoonlijk betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Is dat wel het geval dan verwijst hij door naar een collega klachtenbemiddelaar (in dienst van Ons Tweede Thuis) of een externe klachtenbemiddelaar. Als klager een specifieke voorkeur heeft voor een manlijke of vrouwelijke klachtenbemiddelaar dan zorgt Ons Tweede Thuis ervoor dat hierin tegemoet wordt gekomen.

Informatieverstrekking:

Bij de start van zorg door Ons Tweede Thuis, wordt cliënt, zijn ouders/familie of vertegenwoordiger gewezen op deze klachten procedure. Een makkelijk leesbare publieksversie is, net als deze volledige procedure te vinden op www.onstweedethuis.nl/klachten. Beide documenten en informatie zijn ook op te vragen bij de Klachtenbemiddelaar.

Interne terugkoppeling:

Klachten worden door de Klachtenbemiddelaar geregistreerd en opgenomen in een kwartaalrapportage. De kwartaalrapportage biedt periodiek aanknopingspunten ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en is gericht op het voorkomen van herhaling van vergelijkbare klachten in de toekomst. Eenmaal per kwartaal vindt (op basis van een anonieme rapportage) overleg plaats tussen de Raad van Bestuur, de Klachtenbemiddelaar, de manager behandelstaf en een beleidsmedewerker van Ons Tweede Thuis. Doel hiervan is signalering en voorkoming van mogelijke structurele knelpunten. Daarnaast vindt eenmaal per kwartaal inhoudelijk overleg plaats met de Klachtenbemiddelaar en de regiomanagers.

Jaarverslag

De klachtenbemiddelaar brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door OTT behandelde klachten en de strekking van zijn oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten benoemd. Het jaarverslag wordt besproken met de bestuurder, de regiomanagers en het hoofd behandeling.

4.0 Het indienen van een klacht

Het indienen van een klacht gebeurt om verschillende redenen. Bijvoorbeeld om onvrede te uiten of om erkenning te krijgen voor onvrede. Of om de relatie te herstellen en om de mogelijkheid van een behandeling te onderzoeken. Om een einde te maken aan een ongewenste situatie of een schadevergoeding te ontvangen. Hieronder wordt de werkwijze bij het indienen van een klacht beschreven.

1. Hoe en bij wie dien je een klacht in?

Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtbemiddelaar of de Raad van bestuur. Als een klacht direct bij de Raad van Bestuur wordt ingediend, zonder dat deze de klachtenbemiddelaar eerst heeft bereikt, dan kan de raad van bestuur in samenspraak met klachtbemiddelaar beslissen de klacht door te sturen naar de klachtbemiddelaar teneinde deze eerst laagdrempelig te bemiddelen.

N.B. Pas na ontvangst van een schriftelijke klacht is er sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz.

➤ Informatie en bereikbaarheid:

- Informatie: www.onstweedethuis.nl/klachten,
www.onstweedethuis.nl/klachtenbemiddelaar-voor-clienten-en-verwanten
- Mailadres: klachtenclients@onstweedethuis.nl
- Schriftelijk via het dienstencentrum t.a.v. de Klachtenbemiddelaar Ons Tweede Thuis, Vuurdoornstraat 11, 1431 RM Aalsmeer.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. De client;
- b. Diens vertegenwoordiger;
- c. Diens gemachtigde;
- d. Diens zaakwaarnemer;
- e. Diens nabestaande.

3. Werkwijze:

Nadat een klacht bij de klachtbemiddelaar of RvB is ingediend, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Vervolgens bespreekt de klachtbemiddelaar de klacht met de klager en informeert de client over de mogelijkheden van klachtbemiddeling. Klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtbemiddelaar, het door hem gewenste traject voor de afhandeling van de klacht. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

- a. Verzoek om registratie; indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst, maar wel een signaal of melding van ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd;
- b. Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtbemiddelaar neemt de klacht in behandeling;
- c. Verzoek om een oordeel: de raad van bestuur geeft een reactie op de klacht;
- d. Verzoek om financiële vergoeding (de aansprakelijkheidsverzekeraar van) OTT beoordeelt het verzoek.

4. Behandeling door de klachtbemiddelaar:

- a. De behandeling van klachten vindt voortvarend, clientgericht en oplossingsgericht plaats
- b. De klachtbemiddelaar kan met klager afspreken dat de klachtbemiddelaar eerst samen met klager en zorgverlener, of woonvoorziening waartegen klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling)
- c. Wanneer de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, registreert de klachtbemiddelaar dit, sluit hij de klacht af, en bevestigt de eindconclusies van de klachtbehandeling schriftelijk aan de klager.
- d. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor de klager leidt, kan de klager besluiten alsnog een oordeel van de gegrondheid van zijn klacht vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

5. Oordeel Raad van Bestuur:

Het kan zijn dat je geen gesprek of bemiddeling wenst of dat dit niet tot een oplossing heeft geleid. Je kunt dan een schriftelijke klacht indienen bij de raad van bestuur. Deze geeft een oordeel over de klacht. De raad van bestuur heeft daarbij de mogelijkheid om bij klachten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) het advies van een onafhankelijke klachtencommissie te vragen. De onafhankelijke klachtencommissie wordt door [Facit](#) ingesteld.

6. Verzoek om financiële vergoeding/schade:

Als er een verzoek is om financiële vergoeding dan wordt dit door de klachtenbemiddelaar voorgelegd aan de raad van bestuur.

7. Stopzetting/intrekking behandeling van een klacht:

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenbemiddelaar wenst. Als de klachtenbemiddelaar een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt zij dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

8. Geheimhouding:

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

9. Archivering en bewaartermijn klachtendossier:

- a. OTT registreert alle bij haar ingediende klachten.
- b. OTT maakt een dossier per ingediende klacht. De gegevens worden niet langer dan 2 jaar bewaard.
- c. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

10. Kosten:

OTT brengt de klager geen kosten in rekening voor het indienen en afhandelen van een klacht en het

inschakelen door de klager van de klachtenbemiddelaar. Klager en aangeklaagde, hebben het recht zich tijdens elk onderdeel van de procedure te laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van degene die de persoon heeft ingeschakeld.

5.0 Extern advies en ondersteuning

Iedere klacht wordt in eerste instantie ingediend bij de Klachtenbemiddelaar van Ons Tweede Thuis. Deze zal de klacht in eerste instantie zelf oppakken en bemiddelen tussen betrokken partijen. Indien de cliënt dit wenst kan hij daarbij ondersteund worden door een externe cliëntvertrouwenspersoon. De Klachtenbemiddelaar van Ons Tweede Thuis kan helpen om deze in te schakelen.

Indien de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid dan kan de Klachtenbemiddelaar de weg uitleggen naar onderstaande externe instanties indien de cliënt/vertegenwoordiger dit wenst.

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.onstweedethuis.nl/klachten,
www.onstweedethuis.nl/klachtenbemiddelaar-voor-clienten-en-verwanten
 - Mailadres: klachtenclients@onstweedethuis.nl
 - Schriftelijk via het dienstencentrum t.a.v. de Klachtenbemiddelaar Ons Tweede Thuis, Vuurdoornstraat 11, 1431 RM Aalsmeer.

Klachten over Wlz-zorg:

Ons Tweede Thuis is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Daar kunnen klachten op basis van de Wet Langdurige Zorg (Wlz-zorg) worden ingediend. De Geschillencommissie Zorg zal de klager eerst vragen of geprobeerd is de klacht zelf, of met ondersteuning van de Klachtenbemiddelaar op te lossen. De Geschillencommissie kan worden ingeschakeld als de klacht intern niet naar tevredenheid opgelost is. De commissie voert haar taak uit door een bindend advies uit te brengen, door een schikking tussen partijen te bevorderen of een schadevergoeding toe te kennen. Van klachten ingediend bij de Geschillencommissie ontvangt de Raad van Bestuur altijd een afschrift.

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing
 - Mailadres: zie webformulier op bovengenoemde website
 - Telefonisch op 070-3105380

Klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd):

De Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd. De Wzd geldt zowel in de ambulante zorg als binnen de Wlz-zorg. Klachten kunnen niet rechtstreeks door de klager bij de KCOZ worden ingediend, maar alleen bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Ons Tweede Thuis zorgt voor indiening van de klacht bij KCOZ. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft.

- Informatie:

- Informatie: www.kcoz.nl

Iedere cliënt en zijn vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wet zorg en dwang (Wzd), heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Voor Ons Tweede Thuis is dat een externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van de Stichting Stemgever. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk, niet in dienst bij een zorginstelling, behandelt de vraag of klacht vertrouwelijk, staat naast de cliënt en biedt gratis ondersteuning. Deze functionaris ondersteunt bij het schrijven van een klachtbrief of gaat mee naar gesprekken waar de klacht besproken wordt:

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.stemgever.nl
 - 088 678 1000
 - Actuele contactgegevens staan op www.onstweedethuis.nl/wet-zorg-en-dwang

Klachten over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdzorg:

Klachten over dienstverlening op basis van de WMO of Jeugdzorg (Jeugdwet) kunnen ingediend worden bij de desbetreffende gemeente. De Klachtenbemiddelaar kan ondersteuning bieden bij het indienen van de klacht inzake de Wmo.

Voor ouders en kinderen die met jeugdzorg te maken krijgen kan de externe vertrouwenspersoon van Stichting Jeugdstem helpen:

- Informatie en bereikbaarheid:
 - Informatie: www.jeugdstem.nl
 - Vragen en advies: [online chat](#)
 - Telefonisch op 088 555 1000

Klachten over een ketenzorgpartner:

Een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ketenzorgpartner, wordt door Ons Tweede Thuis op zorgvuldige wijze overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Als een klacht betrekking heeft op ketenzorg, handelt Ons Tweede Thuis de klacht gezamenlijk, dus met de betrokken andere (zorg)aanbieder(s), af. Dit geschiedt op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen, tenzij de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.