

KLACHTENREGLEMENT KLANTEN

OPVANG EN ONDERSTEUNING BIJ KLACHTEN OF UITINGEN VAN ONVREDE VAN KLANTEN OF DIENS VERTEGENWOORDIGER OVER ZORG EN DIENSTVERLENING.

Preambule

De missie, visie en gedragscode van Stichting OnderDak zijn richtinggevend voor het handelen van medewerkers. De medewerkers doen hun uiterste best hun klanten zo goed mogelijk te helpen. Vanzelfsprekend hecht Stichting OnderDak er veel waarde aan dat klanten tevreden zijn over de dienstverlening. Toch kunnen er misverstanden ontstaan of gevoel van onvrede ontstaan over de behandeling, verzorging, begeleiding, bejegening of andere faciliteiten. Waar mensen samen werken, kan het immers gebeuren dat iets minder goed verloopt.

Het is belangrijk dat klanten onvrede kenbaar maken en dat Stichting OnderDak daar zo verantwoord mogelijk aandacht aan besteedt. Effectief omgaan met klachten is een voorwaarde voor een goede relatie tussen degene die zorg biedt en degene die zorg ontvangt. Het ligt daarom op de weg van het management om medewerkers van Stichting OnderDak te stimuleren alert te zijn op de mening van de klant c.q. belangenbehartiger. Signaleren, uitnodigen en reageren zijn daarbij de centrale begrippen. Om te signaleren hebben medewerkers een open oog en oor nodig. Suggesties en opmerkingen van klanten geven Stichting OnderDak bovendien de kans de dienstverlening verder te verbeteren.

Hoe klachten van klanten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling van Stichting OnderDak. Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang van en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en Stichting OnderDak bevredigende oplossing.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kan Stichting OnderDak het vertrouwen van de ontevreden klant behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Een klant kan zich daarbij laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Ook kan een klant rechtstreeks met een klacht naar de vertrouwenspersoon.

Leidt dit alles niet tot tevredenheid, dan kan de klant een klacht indienen bij een externe geschillencommissie. Stichting OnderDak is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Deze is erkend zoals omschreven in de Wkkgz, artikel 19.

Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) *aangeklaagde* degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b) *klantenraad* de klantenraad die op grond van de Wet medezeggenschap klanten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de klanten van Stichting OnderDak.
- c) *klant* natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d) *geschil* een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- e) *inspecteur* een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- f) *klacht* een uiting van onvrede ingediend bij de organisatie over een handelen of nalaten jegens een klant/klant in het kader van de zorgverlening;
- g) *klachtenfunctionaris* De door de directie van Stichting OnderDak aangestelde functionaris tot wie de klager zich kan wenden voor opvang en bemiddeling.
- h) *klager*: de klant, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- i) *leidinggevende*: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- j) *oordeel*: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- k) *directie*: de directie van de zorgaanbieder;
- l) *schadeclaim*: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m) *termijn*: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- n) *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de klant moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de klant;
- o) *wet*: Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- p) *zorg*: Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Stichting OnderDak;
- q) *zorgaanbieder*: Stichting OnderDak
- r) *zorgverlener*: een medewerker van Stichting OnderDak die beroepsmatig zorg verleent;
- o) *Klachtopvang*: Het door een vertrouwenspersoon actief luisteren naar en opvangen van klager; het vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de klager er mee wenst te bereiken; het geven van informatie en advies over de klachtenprocedure en het samen met klager onderzoeken van mogelijkheden tot afhandeling van de klacht (bijv. door verwijzen naar personen die direct

betrokken zijn bij de klacht en/of die mogelijk de klacht kunnen oplossen), alsmede het bieden bij ondersteuning bij de eventuele verdere klachtafhandeling en het doorverwijzen.

p) Klachtenbemiddeling: Het door de klachtenfunctionaris naar aanleiding van een klacht door middel van overleg trachten te komen tot een oplossing van de klacht waarbij (zo mogelijk) tevens het herstellen van de relatie tussen klager en aangeklaagde wordt nagestreefd.

Signaal van onvrede

Artikel 2. Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is?

Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende
3. de klachtenfunctionaris
4. externe geschillencommissie

Artikel 3. De zorgverlener / medewerker en/of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden klanten op de klachtenregeling en de externe geschillencommissie.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van klanten, anoniem of alleen met toestemming van de klant, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een klant tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende, de medewerker of de klant dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de externe geschillencommissie.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris (*Beroepsprofiel KLF 2.0 – juni 2018*)

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van Stichting OnderDak of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de directie;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossievoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
4. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden;
5. Indien de actie van de directie zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de directie, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van Stichting OnderDak.

Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. Als de klager het niet eens is over de verleende zorg en/of dienstverlening, kan dit bij de ambulante begeleider aangegeven worden. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Samen wordt gekeken naar een oplossing.

2. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de klager via de leidinggevende van de ambulante begeleider een klacht indienen. Dit gaat via het klachtenformulier. Stichting OnderDak stelt een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar op de website www.StichtingOnderDak.nl. Deze is bedoeld voor klant en externe belanghebbende.

Voor het indienen van een klacht gelden de volgende voorwaarden:

- a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
- b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
- d. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - e. een klant of namens de klant met diens toestemming;
 - f. de vertegenwoordiger van de klant;
 - g. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.

3. Als de stap 1 en stap 2 niet resulteert in een passende oplossing, dan kan de klager zich melden bij de klachtenfunctionaris. De klager dient de klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Artikel 7 gaat hier verder op in.

4. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris, of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager onder vermelding van de gronden.

Artikel 6. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject.

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 onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15;

b. *verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling*: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7. Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, klantgericht en oplossingsgericht plaats.

2. De klachtenfunctionaris:

a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);

b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.

Binnen Stichting OnderDak zijn er twee klachtenfunctionarissen aangesteld.

Tevens fungeren zij beide als vertrouwenspersonen en wisselen zij elkaar af in functie afhankelijk van evt. betrokkenheid bij de gemelde klacht, om onafhankelijkheid en onpartijdigheid te borgen.

3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.

De klantvertrouwenspersoon kan indien gewenst de klant bijstaan.

4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

Artikel 8. Oordeel directie of klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per email mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.

2. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij De Geschillencommissie Zorg, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

3. Stichting OnderDak vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan De Geschillencommissie Zorg voor te leggen. Stichting OnderDak vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 9. In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van Stichting OnderDak.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.

Overige Bepalingen

Artikel 10. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 11. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 12. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klacht-behandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk / elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Stichting OnderDak wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Stichting OnderDak besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Stichting OnderDak kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan De Geschilleninstantie Zorg.

Artikel 13. De Geschillencommissie Zorg

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg. Deze commissie heeft tevens een onafhankelijke klachtenfunctionaris in huis die zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig verricht overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de geschillencommissie en de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Stichting OnderDak te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Stichting OnderDak in het kader van de zorgverlening door Stichting OnderDak indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 8 bedoelde oordeel van Stichting OnderDak worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 14. 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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15. Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 16. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Stichting OnderDak bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de klant bewaard.

Artikel 17. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 18. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 19. Jaarverslag

Stichting OnderDak brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Stichting OnderDak behandelde klachten en de strekking van haar oordelen in het management review. In het management review worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 20. Openbaarmaking klachtenregeling

De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van klanten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Stichting OnderDak geplaatst en desgevraagd wordt een folder van de regeling als stappenplan verstrekt aan klanten en hun wettelijke vertegenwoordigers.

Artikel 21. Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de klantenraad.

Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie voor aan de klantenraad.

Artikel 23. Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020.

Bijlage 1. Bij het klachtenreglement klanten

Profielschets klantvertrouwenspersoon_Stichting_OnderDak

De klantvertrouwenspersoon wordt benoemd door de directie en is een medewerker van Stichting OnderDak en dient zo veel mogelijk te voldoen aan de in deze bijlage beschreven profielschets.

Voorwaarden waaraan de klantvertrouwenspersoon zo veel mogelijk moet voldoen:

- levenservaring;
- goede sociale vaardigheden, dat wil zeggen kunnen luisteren, zich in de ander kunnen inleven, voorzichtig met gevoelige situaties kunnen omgaan;
- een medewerker zijn waarin zowel de klant, familie als medewerkers vertrouwen hebben;
- in staat zijn verschillende belangen op objectieve wijze tegen elkaar af te wegen;
- beschikken over communicatieve en redactionele vaardigheden;
- vaardig zijn in het hanteren van conflicten;
- zelfstandig kunnen functioneren;
- bereikbaar en continuïteit;
- in staat zijn de werkzaamheden als klachtenfunctionaris goed te scheiden van andere werkzaamheden in Stichting OnderDak.

Bijlage 2. Registratieformulier Klachten Stichting OnderDak

Deze gegevens worden ingevuld door de behandelaar van de klacht, de klachtenfunctionaris

Datum :

Naam van de leidinggevende :

Naam van de klager :

Naam van de aangeklaagde :

Omschrijving van de klacht :

Besproken met de klager (d.d. + inhoud)

Besproken met de aangeklaagde(n) (namen, d.d. + inhoud)

Oorzaak van de klacht:

(eventueel) directe acties die zijn ondernomen:

Voorstel voor acties om de klant alsnog tevreden ter stellen:

Voorstel voor acties om te voorkomen dat de klacht zich nogmaals voordoet:

Voorstel(len) besproken met de volgende medewerkers:

Deze gegevens worden ingevuld door de directie.

Datum :

Naam directie :

Uitkomst beoordeling voorstel:

wel uitvoeren

niet uitvoeren, want

Datum waarop de brief met het besluit is verstuurd:

Datum waarop het voorstel wordt ingevoerd:

Datum waarop invoering voorstel is gecontroleerd:

Datum waarop tevredenheid over de klachtafhandeling bij de klant wordt geëvalueerd:

Uitkomst evaluatie: