

# Klachten procedure



## 1. Doel

't Opstapje onderscheidt de volgende basisprincipes:

1. De zorg- en dienstverlening is cliëntgericht en vraag gestuurd
2. De zorg- en dienstverlening komt tot stand in dialoog met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger
3. De zorg en dienstverlening levert een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven/welbevinden van de cliënt
4. De zorg- en dienstverlening is doeltreffend
5. De zorg- en dienstverlening is professioneel, deskundig en veilig

't Opstapje heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan; een goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening wordt nagestreefd. Toch kan het gebeuren dat cliënten of hun wettelijk vertegenwoordiger niet tevreden zijn over iets, het ergens niet mee eens zijn of een klacht hebben in het kader van de zorg- en dienstverlening van 't Opstapje. Voorliggende klachtenprocedure wordt gehanteerd om dergelijke ontevredenheden en klachten op te lossen en te voorkomen.

Op basis van deze basisprincipes stelt 't Opstapje de volgende doelstellingen:

**De klant is tevreden over de zorg en heeft geen klachten; indien er klachten zijn worden deze opgelost.**

In dit document is beschreven hoe 't Opstapje het proces van uitvoering en evaluatie heeft ingericht om bovenstaande doelstellingen te behalen en in bijlage 2 wordt beschreven welke indicatoren en normen 't Opstapje hanteert om te sturen op deze doelstelling (managementinformatie).

Op basis van volgend vastgesteld risico wordt de klachtenprocedure beschouwd als een kritisch proces:

**Het niet zorgvuldig afhandelen van klachten van cliënten en/of (wettelijk) cliëntvertegenwoordigers kan leiden tot een status quo of blijvende onvrede en mogelijke escalatie van onvrede bij de cliënt, herhaling bij andere cliënten, verlies van cliënten en negatieve pr.**

Dit betekent dat bij dit proces iedere 2 jaar een interne diepte-audit en risico-inventarisatie wordt uitgevoerd om vast te stellen of het proces operationeel en doeltreffend is, of bestaande risico's worden beheerst, of zich in de uitvoering nieuwe risico's aandienen die van invloed zijn op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en welke maatregelen nodig zijn ter verbetering.

Daarnaast is dit proces een belangrijk onderdeel in de jaarlijkse systeemaudits van het primair proces.

## **2. Toepassingsgebied**

Cliënten en diens vertegenwoordigers.

## **3. Definities**

### **Klacht:**

Alle uitingen van ongenoegen en ontevredenheid door de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger waaruit blijkt dat aan zijn verwachtingen niet is voldaan door de organisatie.

### **(Wettelijk) vertegenwoordiger**

Een (wettelijk) vertegenwoordiger is een door de rechter benoemde vertegenwoordiger van de cliënt in de hoedanigheid van curator, bewindvoerder en/of mentor. En wordt gezien als een persoon met klachtrecht.

Een cliënt kan ook schriftelijk iemand machtigen om namens hem zijn belangen te behartigen. Ook deze persoon heeft klachtrecht en wordt “vertegenwoordiger” genoemd.

Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar, kan zowel de cliënt als de ouder/voogd een klacht indienen.

Indien de cliënt ouder is dan 12 jaar kan de ouder/voogd namens de minderjarige cliënt slechts een klacht indienen met toestemming van de cliënt.

## **4. Bijlagen:**

Bijlage 1: Functieomschrijving klachtenfunctionaris Amarant Groep

Bijlage 2: Werkwijze Regionale Klachtencommissie

Bijlage 3: Reglement Geschillencommissie

Bijlage 4: Kopie klachtenmonitor

Bijlage 5: Overzicht indicatoren m.b.t klachten binnen 't Opstapje

# Klachtenprocedure 't Opstapje

't Opstapje heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan; een goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening wordt nagestreefd. Toch kan het gebeuren dat cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordiger niet tevreden zijn over iets, het ergens niet mee eens zijn of een klacht hebben in het kader van de zorg- en dienstverlening van 't Opstapje. 't Opstapje wil zorgvuldig omgaan met klachten. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe we dat doen. Doel daarbij is het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

De cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger kan op ieder moment een klacht indienen het GAT geschillen. Toch wordt de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger door de Klachtencommissie en 't Opstapje geadviseerd om zijn of haar ongenoegen eerst te bespreken met de direct betrokkene(n) of diens leidinggevenden, omdat dit meestal de snelste en beste manier is om te komen tot een oplossing.

De procedure bestaat uit de volgende stappen:

## Stap 1. Uiting van ongenoegen of ontevredenheid

Wanneer een cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger ontevreden is over de zorg- of dienstverlening en/of bejegening, of het in dat kader ergens niet mee eens is, kan dit in eerste instantie besproken worden met de **persoonlijk begeleider** van de cliënt of indien van toepassing met de **medewerker** op wie de ontevredenheid betrekking heeft. Vaak is dat de snelste en beste manier om tot een oplossing te komen. Het is de taak van de medewerker om direct met de cliënt te proberen een oplossing te vinden. Wanneer het niet mogelijk is om het rechtstreeks met de betreffende medewerker of persoonlijk begeleider te bespreken en/of op te lossen, dan kan de cliënt (vertegenwoordiger) contact opnemen met de directeur van 't Opstapje.

**Indien de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger het moeilijk vindt om het zelf rechtstreeks te bespreken met bovengenoemde medewerkers, dan is er een mogelijkheid om daar met de vertrouwenspersoon over te praten. Dit geldt overigens ook voor alle volgende stappen in de klachtenprocedure.**

De medewerker dient de client(vertegenwoordiger) te wijzen op deze mogelijkheid. De vertrouwenspersoon is iemand die onafhankelijk is en los van de organisatie staat. De vertrouwenspersoon luistert, adviseert en bemiddelt bij het oplossen van het probleem. Op de website van 't Opstapje is te vinden wie de vertrouwenspersonen zijn en hoe zij te bereiken zijn. Meestal zal in overleg met de medewerker, de Persoonlijk Begeleider, de leidinggevende of de vertrouwenspersoon de ontevredenheid kunnen worden opgelost.

## Stap 2. Interne klacht

Indien voor het oplossen van het ongenoegen of de ontevredenheid meerdere acties of gesprekken nodig zijn en er dus sprake is van een proces dan spreken we niet meer over een "uiting van ongenoegen" maar spreken we van een interne klacht. Dit geldt ook voor die klachten en ongenoegens:

- die zodanig ernstig zijn dat ze tussentijds de directeur gemeld worden en/of besproken in bilateraal werkoverleg;
- die schriftelijk worden gemeld door cliënt (vertegenwoordiger) aan de directeur;

De directeur registreert de interne klacht ten behoeve van procesbewaking afhandeling in de **klachtenmonitor**. Tevens wordt in de klachtenmonitor geregistreerd: de categorie en aard van de klacht, de maatregelen en of de klacht is opgelost (**zie bijlage 5**).

De directeur zal de klacht beoordelen proberen tot een oplossing te komen. De binnengekomen klachten worden geregistreerd door de directeur in een eigen dossier.

## Stap 3: Inschakelen klachtenfunctionaris van het GAT

Mocht stap 2 onverhoopt niet het gewenste resultaat opleveren of is extra ondersteuning in dit proces gewenst dan kan de klacht wordt gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de 't Opstapje. Na ontvangst van de klacht gaat de klachtenfunctionaris (telefonisch) in gesprek met de klager met als doel verkrijgen duidelijkheid over de klacht en er achter komen wat de klager wil.

Vervolgens gaat de klachtenfunctionaris in gesprek met diegene tegen wie de klacht is gericht met

als doel ook de andere kant van het verhaal te horen. Vervolgens gaat de klachtenfunctionaris met alle betrokkenen in gesprek met het doel door bemiddeling tot een acceptabele oplossing te komen voor beide partijen. **(Zie bijlage 1: functieomschrijving klachtenfunctionaris)**

**Bereikbaarheid Klachtenfunctionaris 't Opstapje: Marco de Bluts**

**E-mail :** [info@gatgeschillen.nl](mailto:info@gatgeschillen.nl)

**Website:** [www.gatgeschillen.nl](http://www.gatgeschillen.nl)

Mr. Marco de Bluts ging na zijn afstuderen in 1992 werken als bedrijfsjurist. In 1999 begon hij te werken als advocaat. In 2001 startte mr. Marco de Bluts met een aantal partners een eigen kantoor. Naast internationale zaken, heeft hij zich ook toegelegd op arbeidsrecht, personen- en familierecht en het vreemdelingenrecht. Mr. Marco de Bluts is sinds einde 2018 werkzaam als klachtenfunctionaris bij de stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten.

Klachtenfunctionaris, Mr. Marco de Bluts

**Stap 4: Commissie doet uitspraak**

Komen u en de therapeut niet tot een oplossing? Betaal het klachtengeld (€125). Dit bedrag ontvangt u terug indien u in het gelijk wordt gesteld. De commissie doet een passende en bindende uitspraak. Indien van een klager niet gevraagd kan worden, dat hij zijn klacht in eerste instantie voorlegt aan de zorgaanbieder dan kan hij direct naar de Geschilleninstantie. Daarnaast kan een klager zich tot de externe geschilleninstantie richten als 't Opstapje zich niet houdt aan de wettelijke regelingen rondom de klachtafhandeling en/of de klager niet tevreden is over de interne klachtafhandeling.

De Geschilleninstantie is ook bevoegd om een oordeel uit te spreken over schadeclaims tot een maximumbedrag van €25.000, -.

De Geschilleninstantie doet een uitspraak na uiterlijk zes maanden. De uitspraak is een bindend voor de zorgaanbieder.

**'t Opstapje is aangesloten bij onderstaande Geschilleninstantie:**

**Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T : 070-3105371

E : [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)

W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)