



Stichting Zebra-Zorg

- Zorg met een streepje extra -

KLACHTEN PROCEDURE deelnemer en ouders/verzorgers

Stichting Zebra-Zorg wil kwalitatief goede zorg leveren. Het kan echter voorkomen dat deze dienstverlening niet wordt uitgevoerd zoals verwacht en dat er een ongewenste situatie ontstaat. Als deelnemers en/of hun verwanten onvrede kenbaar maken krijgt Stichting Zebra-Zorg de mogelijkheid om de zorg nog meer te verbeteren. Zebra-Zorg vindt het belangrijk dat er zorgvuldig omgegaan wordt met deze situaties omdat deze van grote invloed zijn op de tevredenheid van deelnemers, ouders/verzorgers, medewerkers en het imago van de organisatie.

Ons beleid is erop gericht om signalen van onvrede van deelnemers in een vroeg stadium te signaleren en bespreekbaar te maken. Bij voorkeur wanneer er nog geen sprake is van een klacht. Door oplossingsgericht te werken en korte lijnen binnen onze organisatie wil Zebra-Zorg de voorwaarden daarvoor scheppen.

Sinds 2017 is de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg van kracht. Hierin wordt de nadruk gelegd op informele klachtenbehandeling. Stichting Zebra-Zorg streeft ernaar om onvrede zo veel als mogelijk daar te bespreken waar deze ontstaan is. Lukt het niet om oplossingen te vinden dan kunnen klachten worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Zebra-Zorg biedt tevens de mogelijkheid om met een vertrouwenspersoon te praten. Een volgende stap kan zijn het inschakelen van een externe klachtenfunctionaris.

Bij wie kan een deelnemer en/of ouder terecht bij onvrede

Stichting Zebra-Zorg vindt het belangrijk dat op informele wijze gevoelens van onvrede geuit kunnen worden en dat er oplossingsgericht gehandeld wordt.

Een deelnemer en/of ouder kan hiervoor in gesprek met:

- De medewerker, stagiaire, vrijwilliger over wie je niet tevreden bent
- De directie, eventueel de Raad van Toezicht
- Vertrouwenspersoon
- De klachtenfunctionaris

De medewerker, stagiaire, vrijwilliger over wie je niet tevreden bent

Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers bespreken onvrede van deelnemers in het team met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

De directie

Indien je aan de directie vertelt dat je ontevreden bent over een medewerker, stelt de directie de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de directie of de deelnemer dit niet wenselijk vindt.

Vertrouwenspersoon

Er kunnen zich vervelende gebeurtenissen of incidenten voordoen, die je niet met je persoonlijk begeleider kan of durft te bespreken. Je kan daarvoor een vertrouwenspersoon raadplegen. Het beste is om problemen en klachten eerst met de directie te bespreken. Als dit in jouw geval niet een geschikte optie is, kan je contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie.



Stichting Zebra-Zorg

- Zorg met een streepje extra -

Contactgegevens vertrouwenspersoon:

Marieke Verouden

Telefoon: 06 - 14 58 76 16

email: vertrouwenspersoon@zebrazorg.nl

Rol van de vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is er voor je wanneer je een melding of klacht hebt over ongewenst gedrag zoals agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie.

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- Het verzorgen van eerste opvang wanneer je bent lastiggevallen en wanneer je hulp en advies nodig hebt.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Jou informeren over andere oplossingsmogelijkheden zoals klachtenprocedures.
- Het desgewenst begeleiden, als je de zaak aan de orde wil stellen bij de directie of Raad van Toezicht.
- Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties of klachtenfunctionaris.
- Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het adviseren en ondersteunen van directie bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

De klachtenfunctionaris

Stichting Zebra-Zorg heeft een dienstverleningsovereenkomst gesloten met Quasir, een gespecialiseerd bureau ten behoeve van de inzet van een klachtenfunctionaris. De functie van onafhankelijke klachtenfunctionaris is met de invoering van de Wkkgz verplicht gesteld om de klachten op informele en klantvriendelijke wijze op te lossen.

De klachtenfunctionaris ondersteunt of bemiddelt je bij onvrede en klachten op verzoek van jou, je vertegenwoordiger, medewerkers of leidinggevenden.

De klachtenfunctionaris adviseert je wanneer je overweegt een klacht in te dienen en helpt jou desgevraagd bij het formuleren daarvan. Hij kan ook helpen met het oplossen van je onvrede.

De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met deelnemers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Stichting. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Stichting. De Raad van Toezicht onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld door de directie. De directie schakelt daartoe het bureau in van waaruit de klachtenfunctionaris is ingezet om afspraken te maken over de inzet van een andere klachtenfunctionaris.

Contact: www.quasir.nl



Klachtenbehandeling

Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie.
2. Een klacht kan worden ingediend door: de deelnemer; diens vertegenwoordiger; diens gemachtigde; diens zaakwaarnemer; diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Bevoegdheid van directie

De directie beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien Stichting Zebra-Zorg een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Ontvankelijkheid van de klacht

Stichting Zebra-Zorg verklaart een klacht niet-ontvankelijk als: a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Stichting is behandeld; b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg c. een gelijke klacht nog in behandeling is; d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is; e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn. Indien Stichting Zebra-Zorg een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Werkwijze bij beoordeling van een klacht

Stichting Zebra-Zorg neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht: a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren; b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende; c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.



Stichting Zebra-Zorg

- Zorg met een streepje extra -

Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Beoordeling klacht

De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail 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 van ontvangst van de klacht door de Stichting.

Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld 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 klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De directie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen.

Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

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 en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt Stichting Zebra-Zorg contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De Stichting spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.



Stichting Zebra-Zorg

- Zorg met een streepje extra -

Geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Stichting Zebra-Zorg geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Evaluatie

Stichting Zebra-Zorg evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. De Stichting betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de Raad van Toezicht. Dit reglement treedt in werking op 01-01-2018