

Klachtenregeling Shelterzorg BV

Inleiding

Alle medewerkers van Shelterzorg proberen hun werk zo goed mogelijk te doen, maar af en toe gaat er iets mis. Een klacht is niet altijd te voorkomen. Dit is vervelend, maar we kunnen er ook van leren. Om cliënten de gelegenheid te geven een klacht in te dienen hanteren wij een klachtenregeling. De cliënten ontvangen informatie hierover in een folder.

De klachtenregeling heeft een informele fase en een formele fase.

- In de informele fase probeert de klager met de medewerkers van Shelterzorg, de Vertrouwenspersoon tot een oplossing te komen (interne klachtbehandeling).
- In de formele fase dient de klager een (schriftelijke) klacht in bij de Onafhankelijke Klachtencommissie (via [Zorgbelang Gelderland](#))

Interne klachtenbehandeling

De definitie van een klacht is: uiting van onvrede of ongenoegen door een klager over enige gedraging van de instelling of van voor de instelling werkzame personen tegen de klager.

Omdat de term ‘informeel’ de indruk wekt dat het niet om een ‘echte’ klacht gaat, gebruiken we de term ‘interne klachtenbehandeling’. Dat betekent dat een cliënt zijn klacht bij een medewerker onder de aandacht kan brengen. Meestal zal dit de medewerker zijn die het meest met de klacht te maken heeft of het meest voor de cliënt vertrouwd is.

De cliënt kan ook een brief of een e-mail sturen. Het schriftelijk indienen van een klacht zal het meest gebeuren bij een leidinggevende (manager of afdelingshoofd ondersteunende dienst) of bij de klachtenfunctionaris. Of het nu een mondelinge of een schriftelijke klacht is, uitgangspunt is dat we *bemiddelen*, dat we samen met de cliënt proberen tot een oplossing te komen.

Onder ‘bemiddeling’ wordt verstaan: *het door de manager of een andere daartoe aangewezen medewerker, horen van partijen bij een klacht en trachten het ongenoegen, geuit in de klacht, uit de wereld te helpen.*

Klachtenbehandeling Klachtencommissie

Als een klacht wordt ingediend bij de Gezamenlijke klachtencommissie, de zogenaamde ‘formele fase’, spreken we van klachtenbehandeling Klachtencommissie. Dat betekent dat de cliënt zijn klacht schriftelijk indient bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Shelterzorg.

In de Klachtenregeling (zie website Shelterzorg, onder “downloads”) staat vermeld langs welke procedure en binnen welke termijnen de Klachtencommissie de klacht vervolgens behandelt. Let op dat een klacht alleen kan worden ingediend binnen een termijn van 12 maanden nadat de feitelijke aanleiding daartoe is ontstaan.

Uitgangspunten klachtenbehandeling

- De omgang met klachten, het houdingsaspect is heel belangrijk. De kernwaarden van Shelterzorg: duidelijk, open, respectvol en professioneel zijn daarin leidend.
- Klachten zijn signalen, die aanleiding kunnen geven tot aanpassingen in de organisatie en/of verbetering van de kwaliteit van het hulpverlening.
- ‘Bemiddeling’ en ‘het samen oplossen’ moeten de kracht moet zijn in de interne klachtenbehandeling. Dat betekent dan maatwerk. Voor iedere cliënt, voor iedere

Klachtenregeling Shelterzorg.docx	Locatie: Shelterzorg – alle locaties	Auteur: JR Mellema
Status: final	Versie: 1.1	Datum: 4 sept 2018.
		Pagina/totaal: 1/3

klacht zal naar de beste manier van klachtenbehandeling gekeken worden. Daarom wordt de procedure voor interne klachtenbehandeling op fases bekeken en zijn voor die fases standaardtermijnen afgesproken.

Rol klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken rondom de klachtenbehandeling:

- Ontvangen van klachten.
- Het doorsturen van klachten naar de medewerkers die de klachten inhoudelijk behandelen (dit zijn vrijwel altijd de leidinggevendenden van de afdelingen waar de klachten betrekking op hebben).
- Zo nodig ondersteunen van de klager bij het op schrift stellen van de klacht(en).
- Klager wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning bij de klachtenprocedure door een vertrouwenspersoon jeugdzorg van Zorgbelang Gelderland.
- Registreren van ontvangen klachten en het verloop van de klachtenbehandeling.
- Bewaken van een zorgvuldige klachtenbehandeling binnen de geldende termijnen.
- Jaarlijks rapporteren over de interne klachtenbehandeling aan de bestuurder.
- Zorgen voor de managementinformatie.

Mondelinge klacht

- Als een cliënt (of klager) zijn klacht mondeling indient bij een medewerker, stelt de medewerker zich op een uitnodigende manier op. De medewerker luistert naar de klacht van de cliënt en biedt zo nodig een gesprek met de leidinggevende aan. Als een gesprek met de leidinggevende op dat moment niet haalbaar is, zal een afspraak moeten worden gemaakt. Als een cliënt geen gesprek over de klacht wil hebben met de leidinggevende wordt de cliënt doorverwezen naar de klachtenfunctionaris of op de mogelijkheid gewezen om een klacht in te dienen bij de Gezamenlijke Klachtencommissie.
- De afspraak met de cliënt en de leidinggevende moet binnen een termijn van twee werkweken liggen. Er moet duidelijk een vervolg worden afgesproken; de cliënt moet weten wanneer een gesprek of bericht te verwachten is. De medewerker informeert tevens de cliënt over de mogelijkheid om iemand als steun mee te nemen naar het gesprek/de gesprekken over de klacht. Bijvoorbeeld: iemand uit het netwerk van de cliënt of een 'vertrouwenspersoon jeugdzorg' (van Zorgbelang Gelderland). Van het gesprek met de klager en de medewerker of de manager van Shelterzorg wordt een kort verslag gemaakt met de gemaakte afspraken.
- Ten slotte wordt aan de cliënt gevraagd, of hij ermee instemt dat de klachtenfunctionaris contact opneemt na afloop van de interne klachtenbehandeling. Dit, om na te gaan in hoeverre de klacht naar tevredenheid is opgelost. Of de leidinggevende vraagt zelf aan de klager of hij/zij tevreden is over de klachtenbehandeling. Het kan zijn dat de klacht met één gesprek wordt afgehandeld, het kan ook zijn dat er meerdere gesprekken nodig zijn, waarbij ook andere medewerkers betrokken moeten worden. De afhandeling van een mondelinge klacht moet uiterlijk binnen 6 werkweken plaatsvinden.
- Wanneer de cliënt overduidelijk ontevreden is over de interne klachtafhandeling dan wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheid om een uitspraak van de Gezamenlijke Klachtencommissie te vragen. De cliënt zal dan de klacht schriftelijk bij de Gezamenlijke klachtencommissie moeten indienen. De klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Gelderland kan, indien gewenst, de cliënt helpen om de klacht op papier te zetten.
- Vier weken na afloop van de interne klachtenbehandeling, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de cliënt om na te gaan in hoeverre de klacht naar tevredenheid is

Klachtenregeling Shelterzorg.docx	Locatie: Shelterzorg – alle locaties	Auteur: JR Mellema
Status: final	Versie: 1.1	Datum: 4 sept 2018.
		Pagina/totaal: 2/3

behandeld (indien dat nog niet bekend is). Het contact kan telefonisch, per post of per e-mail plaatsvinden, al naar gelang de voorkeur van de cliënt.

Schriftelijke klacht*

*) Hieronder vallen ook klachten die per e-mail ingediend worden.

- Als een medewerker (doorgaans leidinggevende of de klachtenfunctionaris) een schriftelijke klacht ontvangt, neemt hij/zij binnen drie werkdagen telefonisch contact op met de klager. Indien de klager niet telefonisch bereikbaar is, verstuurt hij binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. Dit gebeurt per post indien het adres van de cliënt bekend is en anders per e-mail.
- Zodra (telefonisch) contact met de klager tot stand is gekomen, worden afspraken gemaakt over de verdere klachtenbehandeling. Indien de klacht is ingediend bij de klachtenfunctionaris, bespreekt deze met de klager door wie de klacht behandeld zal worden. Dit is meestal de leidinggevende van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht bij de leidinggevende ingediend wordt, bespreekt deze met de klager wat de mogelijkheden zijn wat betreft de behandeling van de klacht.
- Omdat het hier oorspronkelijk een schriftelijke klacht betreft, zal de klachtenbehandelaar in de zesde week na de klachtontvangst de uitkomst van de klachtenbehandeling via een brief schriftelijk bevestigd worden aan de klager. In de afsluitende brief over de klacht wordt nog eens bij de klager onder de aandacht gebracht dat deze een uitspraak van de Gezamenlijke Klachtencommissie kan vragen, mocht de klacht niet tot zijn tevredenheid zijn afgehandeld. De klager zal dan de klacht wederom schriftelijk bij de Gezamenlijke Klachtencommissie moeten indienen. De klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon jeugdzorg (Zorgbelang Gelderland) kan, indien gewenst, de klager helpen om de klacht op papier te zetten.
- Vier weken na afloop van de interne klachtenbehandeling, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de cliënt om na te gaan in hoeverre de klacht naar tevredenheid is behandeld (indien dat nog niet bekend is). Het contact kan telefonisch, per post of per e-mail plaatsvinden, al naar gelang de voorkeur van de cliënt.

Uitzonderingen m.b.t. Gedragscode

Bij meldingen, mondelinge of schriftelijke berichten van cliënten over seksueel misbruik door of agressie van een medewerker treedt de 'Gedragscode' van Shelterzorg in werking. De medewerker die dit bericht van de cliënt verneemt is verplicht hiervan melding te doen bij zijn of haar leidinggevende of de bestuurder. De klacht wordt dan afgehandeld volgens de *Gedragscode*.

Klachtenregeling Shelterzorg.docx	Locatie: Shelterzorg – alle locaties	Auteur: JR Mellema
Status: final	Versie: 1.1	Datum: 4 sept 2018.
		Pagina/totaal: 3/3