



KLACHTENPROCEDURE

INLEIDING

Doorgaans heeft S&L Zorg tevreden cliënten. Toch kan er wel eens iets mis gaan. Er ontstaat een klacht over de geboden dienstverlening, de bejegening, of over een besluit dat is genomen. Blijf niet rondlopen met deze klacht of ontevredenheid.

S&L Zorg neemt elk signaal van onvrede serieus. Omdat mensen fouten kunnen maken. En omdat klachten ons helpen om de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

In de meeste gevallen is een gesprek met de begeleider de beste oplossing. Maar soms helpt praten niet. De partijen blijven tegenover elkaar staan. Cliënten en cliëntvertegenwoordigers kunnen dan de officiële procedure volgen zoals omschreven in dit document. Hierbij kunt u kiezen uit drie verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen. U kiest zelf welke weg u wilt volgen. Indien u uw klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde wenst te stellen, kunt u zich met uw klacht meteen wenden tot de regionale klachtencommissie. Voor cliënten is er ook nog de mogelijkheid om contact op te nemen met de CVP (cliëntvertrouwenspersoon).

Na de opsomming van de drie mogelijkheden beschrijven we in het kort hoe een en ander per mogelijkheid in zijn werk gaat.

- **U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.**

U bent het niet eens met ons beleid, afspraken of behandeling. U richt zich met uw klacht tot de teamleider of de zorgmanager.

- **U richt zich tot de klachtenfunctionaris van S&L zorg.**

S&L Zorg heeft speciaal voor de behandeling van klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers een klachtenfunctionaris aangesteld. Bij de klachtenfunctionaris kunt u advies en bemiddeling krijgen in problematische situaties.

- **U richt zich tot de regionale klachten commissie.**

S&L Zorg is aangesloten bij de regionaal opererende klachtencommissie. Ook deze commissie is een commissie, bestaande uit diverse deskundigen vanuit de aangesloten instellingen. De commissie staat onder voorzitterschap van een externe advocaat.

Werkwijze:

U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.

1. U kunt zich met u klacht richten tot de teamleider of de betrokken zorgmanager. Bij voorkeur schriftelijk.
2. Binnen één week krijgt u een bevestiging van uw klacht.
3. De teamleider of zorgmanager doet onderzoek naar uw klacht. Hierbij geldt het principe: *hoor en wederhoor*.
4. U krijgt een uitnodiging voor een gesprek met de teamleider of zorgmanager. In dit gesprek worden de bevindingen van de teamleider of zorgmanager besproken.
5. Een verslag van het onder punt 4 bedoelde gesprek met de eindconclusie van de teamleider of zorgmanager wordt u toegestuurd.
6. Indien u het niet eens bent met het verslag of de eindconclusie of als u anderszins niet tevreden bent, dan kunt u ook één van de andere mogelijkheden (2 t/m 4) alsnog in gang zetten.

Klachtenfunctionaris

1. U richt zich schriftelijk (brief of email) tot de klachtenfunctionaris met uw klacht.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen 7 dagen contact met u op en nodigt u uit voor een afspraak zodat u uw klacht kunt toelichten.
3. De klachtenfunctionaris kiest geen partij maar kan wel behulpzaam zijn bij het verduidelijken van uw klacht.
4. Samen met u onderzoekt de klachtenfunctionaris wat de beste weg is om uw klacht op te lossen.
5. Streven is te komen tot een bevredigende oplossing binnen drie maanden nadat u zich tot de klachtenfunctionaris heeft gewend.
6. Aan het eind van deze periode stelt de klachtenfunctionaris een verslag op van de behandeling van uw klacht en de uiteindelijke uitkomst. In onderling overleg wordt vastgesteld wie inzage kan hebben in dit verslag.

Regionale klachtencommissie

1. Als u zich tot de regionale klachtencommissie wendt, dan ontvangt u binnen vijf werkdagen een brief van de regionale klachtencommissie met uitleg over het vervolg. De zorgmanager ontvangt deze brief ook.
2. De klachtencommissie doet een voorstel voor een bemiddelingsgesprek tussen u en de zorgmanager. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wordt de klacht door de klachtencommissie verder in behandeling genomen.
3. U wordt uitgenodigd voor een hoorzitting waarin alle partijen gehoord worden.
4. Over klachten op het gebied van de wet BOPZ (wilsonbekwaamheid, middelen en maatregelen, inperking van vrijheid) geeft de klachtencommissie binnen twee weken een uitspraak. Deze uitspraak wordt verzonden naar

de Raad van Bestuur van S&L Zorg. De Raad van Bestuur neemt vervolgens binnen twee werkdagen een beslissing over te nemen maatregelen.

5. Over alle andere klachten ontvangt de cliënt, de ouder of belangenbehartiger binnen zes weken na de hoorzitting een uitspraak van de klachtencommissie. Daarin staat of de klacht terecht is of niet en wat S&L Zorg zou kunnen doen om de klacht op te lossen of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Binnen een maand na de uitspraak geeft de Raad van bestuur bij zowel de klachtencommissie als de cliënt, de ouder of belangenbehartiger aan of er maatregelen worden getroffen en zo ja, welke.
6. Als de Raad van bestuur de maatregelen niet naar tevredenheid uitvoert, meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

KLACHTENFUNCTIONARIS

De functionaris binnen S&L Zorg die de klachtenbehandeling in het takenpakket heeft kan bemiddelen bij een klacht en helpen om een oplossing te vinden. Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De functionaris die uw klacht in behandeling neemt kiest geen partij. Deze functionaris biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken. Deze functionaris is in dienst van S&L Zorg maar stelt zich onafhankelijk op.

Klachtenfunctionaris S&L Zorg
Postbus 148
4700 AC Roosendaal
T : 088 7777 444
E : klachten@slzorg.nl

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

S&L Zorg is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie WKCZ en BOPZ.

Regionale Klachtencommissie
Opaaldijk 4
4706 LT ROOSENDAAL

De Regionale Klachtencommissie is elke maandag van 10.00 uur tot 12.00 uur bereikbaar via telefoonnummer (06) 15 53 74 13 of op klachtencommissie@home.nl.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die gaan over het beleid van de instelling. In deze situatie moet de klacht aanhangig worden

gemaakt binnen de Cliëntenraad. De regionale klachtencommissie houdt zich uitsluitend bezig met geschilpunten over de uitvoering van de zorg door de instelling.