

Procedure klachtenafhandeling

Doelgroep: cliënt en begeleiders

Deze procedure beschrijft de 'klachtenafhandeling' die dient om klachten zoveel mogelijk op te lossen zonder dat de klachtencommissie wordt ingeschakeld.

De cliënt heeft wel de mogelijkheid een officiële klachtenprocedure op te starten. De begeleider probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op klachtenuitingen van cliënten.

Cliënten die begeleiding krijgen of begeleiding hebben gehad en die niet tevreden zijn over deze begeleiding of over andere zaken die de organisatie aangaan, kunnen een klacht indienen.

TOM Zorggroep ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten die haar bereiken. Het doel is de klacht zoveel als mogelijk is binnen de organisatie in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie. Lukt dit niet dan kunnen officiële procedures gevolgd worden.

Hieronder de voorwaarden voor het volgen van deze procedure:

- Klachten die zijn ingediend bij de begeleider;
- Klachten die schriftelijk zijn ingediend bij directie;
- Klachten die ingediend zijn bij de officiële klachtencommissie worden niet conform deze procedure afgehandeld.

Met de klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure van de organisatie. Dit kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen worden. Ten behoeve van deze procedure is een meldingsformulier ontwikkeld. Alle medewerkers zijn verplicht als sprake is van een klacht dit formulier in te vullen. Het ingevulde formulier wordt tijdens de eerst volgende vergadering besproken. Dit wordt vervolgens vastgelegd op de actiepuntenlijst en bewaakt, zie onder.

Klachten van cliënten worden indien mogelijk direct door de begeleider met de cliënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost.

Daarnaast kan een cliënt een klachten/ideeën formulier invullen. Het klachtenformulier krijgt een cliënt tijdens de intake. Op het formulier kunnen cliënten klachten, ideeën en/of verbeterpunten voor de organisatie aangeven. De ingevulde formulieren kunnen meegegeven worden aan de begeleider, per post verzonden worden naar het kantoor of afgegeven worden op het kantoor.

Alle binnengekomen klachten en/of verbeterpuntenformulieren worden in eerste instantie door het bestuur geïnventariseerd.

Procedure:

Klacht of uiting van onvrede van cliënt komt binnen bij de desbetreffende begeleider;

- De begeleider signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- De begeleider zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- Alle klachten en het resultaat wordt door de begeleider teruggekoppeld naar de directie middels het meldingsformulier;
- Optie: Indien de cliënt de klacht niet met eigen behandelend begeleider wenst te bespreken dan wordt door de begeleider aangeboden om de klacht met een andere begeleider/vertrouwenspersoon te bespreken;
- Tijdens het vervolgesprek tussen de cliënt en de begeleider/vertrouwenspersoon wordt de klacht besproken;
- Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In

tussentijd gaat de begeleider/vertrouwenspersoon in overleg met de directie om een oplossing te bespreken;

- De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen; De directie neemt maatregelen (zo nodig in een protocol) om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt besproken.