

Klachtenbehandeling Cliënten Terminale Thuishulp N.W.O.

KLACHTENREGELING

Inleiding

Deze regeling beschrijft de werkwijze die de Stichting Terminale Thuishulp Noord West Overijssel hanteert in het geval van klachten.

Deze regeling betreft elk door of namens een cliënt/gast duidelijk kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van de organisatie of van een voor haar werkzame personen. Het beschrijft de klachtenopvang, de klachtenbemiddeling en de klachtenbehandeling.

De volgende documenten liggen in het verlengde van deze procedure:

Werkinstructie klachtbehandeling vrijwillige Terminale Thuishulp

Registratie formulier klachten.

A. Begripsbepaling

Artikel 1

a. Organisatie:

Stichting Terminale thuishulp NWO

b. Klacht:

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de vrijwilligersorganisatie, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door de Terminale Thuishulp. of door een persoon in dienst van of werkzaam bij die instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de diensten van de Terminale Thuishulp.

c. Klager :

De cliënt / gast, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens de (overleden) cliënt een klacht indient.

d. Verweerder:

Degene op wie de klacht betrekking heeft, dit kan zowel de organisatie zijn als een vrijwilliger daarvan die ondersteuning verleend of verleend heeft.

e. De wet:

De wet klachtrecht cliënten zorgsector, WKCZ, Stb. 1995,308

f. De commissie:

De klachtencommissie als bedoeld in artikel 2 lid 2 van de WKCZ.

g. Klachten functionaris:

Degenen die als zodanig door het bestuur van de TTH NWO is aangewezen.

h. Hoor en wederhoor:

In alle fasen van de klachtenbehandeling wordt aandacht besteed aan het principe van hoor en wederhoor.

i. Het bestuur

Het bestuur van Stichting Terminale Thuishulp Noordwest -Overijssel te Steenwijk.

j. Het Landelijk bestuur:

Onder het Landelijk bestuur dient te verstaan worden het bestuur van de landelijke vereniging VPTZ Nederland.

h. Registratieformulier:

Het registratieformulier klachten dat door de klachtenfunctionaris wordt ingevuld.

Artikel 2 Toepassing van deze regeling

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten van de cliënt /gast, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 3 Doelstelling

Het eerste doel van dit deze regeling is het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening, ervoor te zorgen dat ontevreden cliënten goed worden geholpen, zodat zij weer vertrouwen hebben in de vrijwilligersorganisatie als mede het recht doen aan de individuele klager.

B. Klachtenopvang

Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht

- a. Bij binnenkomst van de klacht wordt, door degene die de klacht ontvangt gekeken of de klacht de TTH NWO organisatie of een van haar medewerkers betreft. Bij een mondelinge klacht wordt aangeboden de klacht op schrift te stellen.
- b. De klacht is niet ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is geweest en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan, of niet de TTH NWO of een van haar medewerkers betreft.
- c. Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt de klacht door degene die de klacht ontvangt, daarvan op de hoogte gesteld en desgewenst doorverwezen naar betreffende instantie of persoon waar de klacht wel betrekking op heeft. In geval van twijfel wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld.
- d. Indien de klager dit wenst wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende instantie. De klachten procedure wordt hiermee voor TTH NWO beëindigd.
- e. Indien vastgesteld dat de klacht de TTH NWO organisatie of een van haar medewerkers betreft wordt aan de klager een klachten folder gegeven, voor zover deze nog niet in zijn/ haar bezit is en vangt de klachtenopvang aan.

Artikel 5 klachtenopvang

- a. Bij voorkeur dient de klager zich mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar verweerder op wiens dienstverlening de klacht betrekking heeft om te trachten tot een oplossing te komen. Op verzoek van de klager kan een der coördinatoren bij het gesprek aanwezig zijn.
- b. Alles wat betrekking heeft op de klacht wordt ter hand gesteld aan degene die de klacht afhandelt. Dit zal vaak de coördinator zijn. Als dit niet zo is, dient de coördinator op de hoogte gesteld te worden van de ingediende klacht en de voortgang van de behandeling.
- c. Leidt dit niet tot een oplossing en in gevallen waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot de betrokken medewerker, wordt door de ontvanger van de klacht de klachtenfunctionaris ingeschakeld en zal deze aanbieden te bemiddelen

C. Klachtenbemiddeling

Artikel 6 Klachtenbemiddeling

- a. De klachtenfunctionaris stuurt binnen een week de klager een ontvangstbevestiging
- b. De klachtenfunctionaris gaat na of deze klacht eerder is ingediend en geregistreerd. Indien dit het geval is wordt dit op het registratieformulier aangegeven
- c. De klachtenfunctionaris ziet er op toe dat de klacht binnen drie weken na ontvangst wordt behandeld, indien deze termijn wordt overschreden geeft de klachtenfunctionaris hierover bericht aan de klager.
- d. Leidt het mondeling overleg en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenfunctionaris aan de klager om zonodig een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur. Dat is ook het geval indien de klager volgens de klachtenfunctionaris niet-ontvankelijk verklaard dient te worden, maar de klager het er niet mee eens is.
- e. Als de bemiddeling slaagt, wordt de klachten procedure als beëindigd beschouwd.

Artikel 7 Procedure klachtenbemiddeling

- a. De klachtenfunctionaris bewaakt de afhandeling van klachten binnen de organisatie.
- b. Leidt het mondeling overleg en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenfunctionaris aan de klager om zonodig een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur. Dat is ook het geval indien de klager volgens de klachtenfunctionaris niet-ontvankelijk verklaard dient te worden, maar de klager het er niet mee eens is.
- c. Het registratieformulier met de bijbehorende stukken wordt door de klachtenfunctionaris gearchiveerd.
- d. Een schriftelijke klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en doorgegeven aan het bestuur.

Artikel 8 Onderzoek en geheimhouding

- a. De klachtenfunctionaris stelt een nader onderzoek in naar de klacht indien deze niet zoals in artikel 5 onder a. is verwoord, is afgehandeld.
- b. De klachtenfunctionaris heeft vrij toegang tot alle bescheiden, die de klager betreffen. De klachtenfunctionaris is daarbij gebonden aan geheimhouding over alles wat hem/haar ter kennis komt over klager jegens derden.
- c. De uitkomsten van dit onderzoek worden schriftelijk vastgelegd en ter kennis gesteld aan een vertegenwoordiger (voorzitter?) van het bestuur.
- d. De klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiger van het bestuur overleggen wie de klacht afhandelt, wat de inhoud van het antwoord is en wie het antwoord

- e. Het onderzoek wordt afgesloten indien de klager akkoord is. Dit wordt genoteerd op het registratieformulier.

Artikel 9 Afronding klachtbemiddeling

- a. Indien de klager akkoord gaat stopt de procedure en is het doel van de bemiddeling geslaagd.
- b. Is de klager niet akkoord, dan kan een nieuw voorstel geformuleerd worden.
- c. is de klager ook niet akkoord met dit voorstel, dan zendt de klager de klacht desgewenst naar de commissie.

Artikel 10 Jaarlijkse bespreking van de klachten

- a. Tenminste eenmaal per jaar worden in een plenair overleg met de medewerkers van de TTH NWO door een coördinator, de klachten van het afgelopen jaar anoniem besproken.
- b. Tenminste eenmaal per jaar worden de registratieformulieren in overleg tussen het bestuur, coördinatoren en de klachtenfunctionaris besproken.
- c. De klachtenfunctionaris maakt ten behoeve van sub. a. een statistisch overzicht van ontvangen klachten. In het jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal en de soort klachten die de TTH NWO ontvangen heeft, alsmede de afloop daarvan.
- d. De klachtbehandeling is opgenomen in het handboek van de TTH NWO

D. Klachtenbehandeling.

Artikel 11 De commissie

- a. De commissie is een landelijke commissie ingesteld door het landelijk bestuur ter behandeling van klachten.
- b. De klachten die bij de commissie worden ingediend , worden afgehandeld volgens het landelijk klachtenreglement van de vereniging VPTZ Nederland.
- c. De klachtenfunctionaris kan de klager desgewenst behulpzaam zijn bij het indienen van de klacht bij de commissie.
- d. Aan de commissie wordt de verslaglegging en het voorstel van de klachtenfunctionaris ter beschikking gesteld.
- e. De uitspraak van de commissie wordt in het bestuur besproken.