



Dagbesteding op maat

Klachtenregeling

Dichtbij Dagbesteding

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan tot zelfs een klacht. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wijze van zorgverlening, de bejegening en het nakomen van gemaakte afspraken tussen u en de zorgverlener.

De klachtenprocedure zoals hieronder beschreven is een standaardprocedure. De basis van de klachtbehandeling is dat we samen met u beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing. Dichtbij Dagbesteding is aangesloten bij Expertisecentrum Quasir waar de klacht van de cliënt volgens de richtlijnen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris behandeld zal worden.

Dichtbij Dagbesteding zal in de eerste instantie proberen de klacht intern met u op te lossen. Hiervoor kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris middels het klachtenformulier. Op het formulier kunt u aangeven op welke manier u het liefst wilt dat er contact met u wordt opgenomen (telefonisch, per e-mail of in een gesprek).

De klachtenfunctionaris bij Dichtbij Dagbesteding is: Mw. A. Vernooijs.

Doelstellingen van de klachtenregeling

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.
- Aanbevelingen door de klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Interne Klachtenprocedure

1. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen de cliënt en Dichtbij Dagbesteding of een medewerker van Dichtbij Dagbesteding en moet binnen 1 jaar nadat de klachtwaardige handeling aan hem bekend is geworden, door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger worden ingediend.
2. Een klacht kan door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger aangegeven worden door middel van het invullen van het klachtenformulier. Dit klachtenformulier wordt aan de cliënt verstrekt bij het afsluiten van de overeenkomst met Dichtbij Dagbesteding.
3. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen wanneer:
 - Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de cliënt zijn vermeld;
 - Duidelijk is op welke medewerker(s) de klacht betrekking heeft;
 - Welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen;
 - Duidelijk is wat de klacht inhoudt;
 - De gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer dan 1 jaar geleden hebben plaatsgevonden.
4. Nadat u uw klacht heeft ingediend, stuurt de klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging en neemt zij binnen twee weken telefonisch of per e-mail contact op met de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger over de ingediende klacht. De klacht kan door de cliënt, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, in een gesprek met de klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding nader toegelicht worden. De klachtenfunctionaris kan de cliënt verzoeken de klacht eerst met de betrokken medewerker van Dichtbij Dagbesteding zelf te bespreken, indien dat nog niet is gebeurd.
5. Indien de cliënt dit wenst kan de klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding een bemiddelende rol te vervullen tussen de cliënt en de beklagde. Uitgangspunt hierbij is het

principe van hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding kan met gemotiveerde redenen echter ook besluiten van bemiddeling af te zien.

6. De klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding maakt een verslag van de in bovengenoemd kader gevoerde gesprek(ken) ten behoeve van de klager en beklagde.
7. Als de cliënt en de klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding niet in staat zijn de klacht intern naar tevredenheid op te lossen zal de cliënt het advies krijgen de klacht voor te leggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir waarbij Dichtbij Dagbesteding aangesloten is.

Rapportage en verantwoording

De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing vastgelegd in een rapportage. Per kwartaal rapporteert Dichtbij Dagbesteding aan gemeente Amersfoort, over het aantal klachten (naar aard en oorzaak) de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen. Tevens rapporteert Dichtbij Dagbesteding aan gemeente Amersfoort per kwartaal op cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de klacht.

Klachten die niet binnen 15 werkdagen naar tevredenheid zijn opgelost worden na het verstrijken van die termijn onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van gemeente Amersfoort, ook als de klacht al in behandeling is genomen door de klachtenfunctionaris van Quasir.

Preventieve actie

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachten ontvangen en behandeld door de klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding en de klachtenfunctionaris van Quasir beslist Dichtbij Dagbesteding over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in een rapportage en indien nodig opgenomen in een nieuwe versie van de klachtenregeling.

Klachtenprocedure via Quasir Expertisecentrum Klachten, Calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn.

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Quasir kan als volgt ingediend worden:

- Via <https://www.quasir.nl/klachtenbehandeling/klacht-doorsturen/>
- Via e-mail: bemiddeling@quasir.nl
- Telefonisch: 06 4844 5538
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar:
Quasir
afdeling Klachtenbemiddeling,
t.a.v. coördinator abonnementen,
Postbus 1021,
7940 KA Meppel.

De klachtenprocedure bij de externe klachtenfunctionaris van Quasir verloopt als volgt:

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
2. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:
 - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
 - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
 - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager. met bijstand van klachtenfunctionaris Quasir

De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:

- a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
- b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
- c. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing. Hierbij neemt de klachtenfunctionaris de volgende punten in acht:

- I. De Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- II. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
- III. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
- IV. De Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- V. Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
- VI. Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.

Duur klachtenafhandeling

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

Rapportage en verantwoording

De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

Privacy

De privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde wordt gewaarborgd.



DICHTBIJ DAGBESTEDING

Klachtenformulier

GEGEVENS CLIËNT

Voornaam		Achternaam		M <input type="checkbox"/>	V <input type="checkbox"/>
Geboortedatum		Postcode		Woonplaats	
Adres		E-mailadres			
Telefoonnummer					

OMSCHRIJVING KLACHT

BEHANDELING KLACHT

Door wie wilt u uw klacht laten behandelen?	<input type="checkbox"/> De klachtenfunctionaris van Dichtbij Dagbesteding <input type="checkbox"/> De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir
In welke periode deed de klacht zich voor?	
Gaat uw klacht over een bepaalde medewerk(st)er van Dichtbij Dagbesteding? Zo ja, over welke medewerker(s) van Dichtbij Dagbesteding gaat uw klacht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Heeft u uw klacht besproken met een medewerk(st)er van Dichtbij Dagbesteding?	<input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, met degene over wie mijn klacht gaat <input type="checkbox"/> ja, met iemand anders
Wat verwacht u van de (verdere) behandeling van uw klacht door Dichtbij Dagbesteding?	

ONDERTEKENING

Handtekening van cliënt

Datum

Handtekening van ouders/verzorgers/mentor indien van toepassing

Datum