



Unique People

Procedure
Interne Klachten
&
Tips

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Procedure klachten & tips
3. Informatievoorziening
4. Betrokkenheid Cliëntenraad
5. Adressen

Bijlage 1. Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris.

(bijlage 1 vormt één geheel met het klachtenreglement)

Bijlage 2. Tips om een klacht goed te verwoorden.

1. Algemeen

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit cliënten en/of medewerkers.

Doel van het klachtenbeleid

- Onderbouwing en beschrijving op welke wijze de organisatie klachten behandelt en gebruikt om de zorg- en/of dienstverlening te optimaliseren.
- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- Cliënten en medewerkers in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van Unique People Wonen B.V. (zowel intra- als extramuraal).
- Medewerkers van Unique People Wonen B.V. .
- De totale zorg- en/of dienstverlening van Unique People Wonen B.V. .

Werkwijze

Het streven is om klachten/tips inzichtelijk te hebben en als verbeterinstrument te gebruiken. Eenieder kan verbeter tips, klachten, ideeën, ergernissen enz. kenbaar maken. Dit kenbaar maken kan mondeling en/of schriftelijk. Indien een klacht direct (in overleg met betrokkenen) wordt opgelost wordt de klacht en afhandeling door betrokken leidinggevende na afhandeling gemeld bij de klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon.

De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon registreert alle ingekomen klachten/tips in een overzicht en filtert de officiële klachten. De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon legt van de officiële klachten een dossier aan. Anoniem ingediende klachten kunnen niet officieel in behandeling worden genomen.

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon is geborgd.

NB

Unique People Wonen B.V. is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg.

Dit om onafhankelijkheid van klachtafhandeling voor cliënten te kunnen garanderen indien gewenst of als de situatie dit vereist.

Het besluit om de klachtafhandeling te laten verzorgen door de klachtencommissie kan liggen bij de klager of bij de directie van Unique People Wonen B.V..

Indien de klacht direct of indirect bij De Geschillencommissie Zorg ingediend wordt, is de behandeling van de klacht conform de Klachtenregeling. Deze klachtenregeling is op te vragen bij directie of in te zien op de website van Unique People Wonen B.V. .

Bij niet gegrond verklaren wordt dit door berekend aan de klager.

2. Procedure klachten & Tips

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem	Tips & klachten
Klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener klacht	De schriftelijke- en mondeling ingediende klachten & tips en afhandeling worden geregistreerd in het afwijkingenregister. Streven is in overleg met betrokkenen de klacht op te lossen.
Directe oplossing in overleg met betrokken partijen of In overleg met indiener klacht worden vervolg acties besproken (dit kan ook verwijzing naar klachtencommissie zijn) of Oplossing klacht is niet mogelijk. De klachtenfunctionaris informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid klachtencommissie	Indien het nog niet tot een oplossing heeft geleid kan de indiener terecht bij de klachtencommissie van De Geschillencommissie Zorg.
De klacht, afhandeling, vervolg acties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door klachtenfunctionaris ingevuld in het afwijkingenregister. De relevante documenten horend bij klacht worden gearhiveerd.	1x per half jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten & tips besproken met de directie en leidinggevend. Klachtenfunctionaris maakt de analyse.
Indien cliënt niet akkoord is met afhandeling wordt dit vermeld in het afwijkingenregister. In overleg met betrokkenen wordt klacht afgewezen of worden gewijzigde acties ingezet.	N.a.v. de halfjaarlijkse bespreking wordt verslag gemaakt. Hierin worden aanbevelingen, conclusies en acties vastgelegd.
Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door klachtenfunctionaris gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit geregistreerd in het afwijkingenregister.	Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd in het overzicht. Indien nodig kunnen weer acties volgen.
Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de cliënt nog tevreden is met de gekozen oplossing. Dit wordt geregistreerd in het afwijkingenregister. Indien nodig kunnen weer acties volgen.	
ALGEMEEN - 1x per half jaar worden alle (officiële) klachten & tips besproken met directie - Uitkomsten van de halfjaarlijkse analyses worden intern gecommuniceerd. - N.a.v. de halfjaarlijkse analyses worden acties ondernomen. - Het effect van de acties wordt getoetst door klachtenfunctionaris en leidinggevend en besproken in volgend halfjaarlijks overleg. - Van de halfjaarlijkse besprekingen wordt verslag gedaan. - Dit verslag is input voor de directiebeoordeling.	

3. Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de cliënten en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn.

Hiertoe kent de organisatie de volgende informatiestromen:

- Bij intake cliënten en indiensttreding medewerkers wordt melding gemaakt van het interne klachtenbeleid van Unique People Wonen B.V. en waar deze verkrijgbaar is.
- Cliënt en medewerker worden geïnformeerd bij welke persoon ze de klacht intern in kunnen dienen.
- Cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid klachten in te dienen bij De Geschillencommissie Zorg.
- Publicatie interne klachtenregeling en reglement De Geschillencommissie Zorg op de website van de organisatie.

4. Betrokkenheid cliënten

De betrokkenheid van de cliënten is op volgende wijze gewaarborgd:

- Beleid en procedure klachten & tips is besproken met de cliëntenraad en instemming.
- De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon is benoemd.
- Het jaarverslag van De Geschillencommissie Zorg en de klachtenfunctionaris worden besproken.
- De directie bespreekt de genomen maatregelen in het kader van klachtenmanagement.

5. Adressen

Inspectie gezondheidszorg en jeugd/LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg)

Postbus 2518

6401 DA Heerlen

www.igj.nl

088-1205020

meldpunt@igj.nl

Aangetekende post

Stadsplateau 1

3521 AZ Utrecht

De Geschillencommissie Zorg

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

070-3105380 (algemeen)

070-3105371 (klachtenloket)

info@klachtenloket-zorg.nl

Bijlage 1.

Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon

Benoeming en ontslag

- De zorgaanbieder benoemt een klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon.
- De benoeming heeft instemming van de cliëntenraad en medewerkers.
- De zorgaanbieder kan op grond van kennelijke ongeschiktheid voor de functie of op verzoek van de klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon zelf deze uit de functie ontheffen.

Positie binnen de organisatie

- De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon valt wat betreft deze functie rechtstreeks onder de directeur.
- De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon vervult zijn/haar werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld.
- De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon is gehouden tot geheimhouding van al datgene wat hem/haar binnen deze functie bekend is geworden en wat redelijkerwijs vertrouwelijk van karakter is.

Taken klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon

- Melden van de officiële klachten bij de directie.
- Registratie van klachten en tips plus de afhandeling hiervan.
- Archiveren van klachten en bijhorende relevante documenten.
- Opstellen en verspreiden van het jaarverslag onder directie en cliëntenraad.
- Signaleren en melden van trends in de klachten & tips.
- Indien klager dit wenst optreden als bemiddelaar.
- Bespreken van de klacht met de klager en beklaagde.
- Bieden van ondersteuning bij het oplossen van de klacht.

Bevoegdheden van klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon

De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

- Vrije toegang in kantoor Unique People Wonen B.V., daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen.
- Het inwinnen van informatie bij anderen dan de klager kan alleen met toestemming van de klager en directie.
- Desgewenst voeren van overleg met betrokkenen.
- Inzage in de gegevens van de klager. Dit alleen met toestemming van de klager na overleg met de directie.

- Het regelen van gesprekken te bemiddeling en indien gewenst optreden als gespreksleider hierin.
- Doorverwijzen van klager naar De Geschillencommissie Zorg.
Dit kan op verzoek van de klager alsook op verzoek van de directie.

Bijlage 2.

Tips om een klacht goed te verwoorden

Het kan gebeuren dat een behandeling of geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Het beste is om onvrede direct aan te geven, maar soms bent u zich pas later ervan bewust wat er (niet) is gebeurd. De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de zorgverlener. In een open en eerlijk gesprek kunt u samen op zoek naar een oplossing. Lukt het niet de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan staan we u graag bij. Onderstaande tips om een gesprek aan te gaan en een klacht goed te verwoorden kunnen het u makkelijker maken uw onvrede te uiten bij uw zorgverlener.

- U vraagt de betreffende zorgverlener om een afspraak te maken voor een gesprek;
- Het beste is om een gesprek te hebben zo snel mogelijk na het ontstaan van ontevredenheid;
- Als u dat prettig vindt kunt u bijvoorbeeld een familielid of vertrouwenspersoon vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Een goede voorbereiding op het gesprek helpt!

- Wat er is gebeurd;
- Hoe u dat heeft ervaren;
- Wat de gevolgen zijn voor u;
- Of dit blijvende gevolgen voor u heeft;
- Wat u wilt bereiken met het gesprek;
- Wat u verwacht van de zorgverlener.

Het voeren van een dergelijk gesprek kan emoties oproepen, zowel bij u als bij de zorgverlener. Emoties mogen er zijn, maar op het moment dat ze de voortgang van het gesprek belemmeren is een korte onderbreking een optie.

Een tweede gesprek kan nodig zijn om het gevoel van ontevredenheid los te laten en/of om afspraken te maken. Wanneer het niet lukt de klacht naar tevredenheid op te lossen staan wij graag bij.