

KLACHTENBELEID CLIËNT		
Type document	Beleid	
Datum vaststelling	01 01 2019	
Datum evaluatie	01 06 2019	
Locatie document	6.2 Tevredenheid en klachten van cliënten	
Auteur	Rowan Bijeman, bestuurder en gedragswetenschapper	
Procesverantwoordelijke	Bestuur	

Inleiding

Nova Kind-Jeugdcentrum maakt onderscheid tussen verschillende soorten van klachten.

- Interne klachten: die uitgesproken worden met de cliënt, naaste van de cliënt, of cliëntenraad die de klacht indient (hierna de klager). Dit gebeurt in een gesprek tussen de medewerker(s) waarover wordt geklaagd (hierna degene waarover geklaagd wordt) en de klager. Ook kan de vertrouwenspersoon bij dit gesprek aanwezig zijn om te bemiddelen.
- Interne klachten: die aan de klachtencommissie van Nova worden voorgedragen door degene die klaagt. Dit kan zijn nadat de mogelijkheid tot het uitspreken van de klacht is mislukt, maar klachten mogen ook direct bij de klachtencommissie worden aangemeld via klachtenentips@novacentrum.nl. De interne klachtencommissie bestaat uit drie personen:
 - een lid van de Raad van Toezicht: Voorzitter Esther van der Meulen;
 - een lid van de Raad van Bestuur: Secretaris Rowan Bijeman;
 - en een onafhankelijke lid: Klachtencommissaris Corrie Bakker;
- Externe klachten: die direct of als bezwaarmogelijkheid bij de onafhankelijke klachtencommissie Stichting Landelijke Klachtencommissie gezondheidszorg (ECKG) worden gedaan. De klacht kan namelijk ook gedaan worden zonder melding aan de directe zorgverlener, begeleider of bestuurder.

Het klachtenbeleid is gebaseerd op de regelgeving als opgenomen in:

- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Jeugdwet;
- de Wet langdurige zorg (hoofdstuk 10 bezwaar en beroep, paragraaf 3);

Uitspreken van onenigheid

Het klachtenbeleid van Nova Kind-Jeugdcentrum heeft als uitgangspunt dat onenigheid wordt uitgesproken zoals dat in een normale sociale omgang ook zou gebeuren. Door het bespreken en oplossen van ontevredenheid te normaliseren wordt een bijdrage geleverd aan de zorgverlening en worden klachten voorkomen. Nova Kind-Jeugdcentrum spreekt in dit kader de pedagogische kennis en ervaring van de medewerkers aan. Zij dienen ontevredenheid altijd serieus te nemen en (naaste van) cliënten te ondersteunen bij het vinden van een passende oplossing voor die ontevredenheid.

Daarbij wordt nadrukkelijk ook gekeken naar wat (naaste van) cliënten zelf kunnen doen om ontevredenheid te voorkomen.

Uitspreken van klachten

Wanneer ontevredenheid onvoldoende uitgesproken kan worden, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen via klachtenentips@novacentrum.nl. Vanuit pedagogisch perspectief worden klachten geïnterpreteerd als een vertrouwensbreuk tussen de betrokken partijen. Klachten worden door medewerkers van Nova Kind-Jeugdcentrum niet onnodig geproblematiseerd: een open en transparante houding en oprechte interesse in de inhoud van de klacht kunnen een groot verschil maken in de manier waarop de klager de situatie ervaart. Klachten gaan immers niet per definitie over strikt objectiveerbare zaken, maar vaak ook over aspecten van bejegening. Klachten worden ingevuld op het klachtenformulier. Klachtenformulieren worden afgehandeld volgens de werkinstructie die hiervoor opgesteld is. Deze voorziet in een centrale behandelaar van de klacht, die toeziet op correcte afhandeling.

De eerste maatregel naar aanleiding van een klacht is een poging te doen tot het uitspreken van de klacht in een gesprek tussen de klager en degene waarover geklaagd wordt, in het bijzijn van de direct leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt. Voorafgaand aan dit gesprek wordt nagevraagd of de cliënt prijs op stelt dat de vertrouwenspersoon aanwezig is als bemiddelaar. Wanneer de cliënt hierom vraagt, dan zorgt Nova Kind-Jeugdcentrum ervoor dat de vertrouwenspersoon bij het gesprek aanwezig is.

Aanvullend kunnen andere maatregelen getroffen worden. De maatregelen naar aanleiding van een klacht worden meegenomen in de dagrapportage over de cliënt, wanneer dat degene is die de klacht heeft ingediend. De behandelaar van een klacht houdt er rekening mee, dat bij het vormgeven en uitvoeren van de maatregelen naar aanleiding van een klacht de volgende disciplines betrokken worden, bestuurder, pedagogisch specialist, gedragswetenschapper of maatschappelijk werker - zolang deze geen partij is in de klacht.

De vertrouwenspersoon

Nova Kind-Jeugdcentrum heeft een onafhankelijk vertrouwenspersoon Nienke Wiersma. Zij is voor zowel (naasten van) cliënten als voor het personeel van Nova beschikbaar.

Contact: nienke@lichtopkracht.nl | 06 1443 7175 | www.lichtopkracht.nl

Nienke heeft ervaring in de zorg en zelf gewerkt als pedagogisch begeleider. Zij heeft zich gespecialiseerd in vertrouwenspersoon door middel van de vertrouwenspersoon opleiding en de opleiding tot coach. De gesprekken zijn vertrouwelijk en kunnen ook gebruikt worden voor het bespreken van de wijze waarop de (naasten van) cliënt met ontevredenheid omgaat.

De onafhankelijke klachtencommissie

Indien het niet lukt om in onderling overleg een oplossing te vinden voor de klacht, dan schakelt het bestuur de klachtencommissie in.

Het is voor (naasten van) cliënten ook mogelijk om direct naar de onafhankelijke klachtencommissie te gaan. De externe commissie behandelt binnengekomen klachten tegen organisaties die bij ons zijn aangesloten conform de geldende klachtenregeling. De klacht kan op deze manier worden ingediend zonder melding aan de directe zorgverlener, begeleider, of bestuurder. Daarbij kan de onafhankelijke klachtencommissie ook worden ingezet als bezwaarmogelijkheid wanneer (naasten van) cliënten zich niet voldoende gehoord voelen na het indienen en behandelen van een klacht aan de

klachtencommissie van Nova. Nova Kind-Jeugdcentrum werkt hiervoor samen met Stichting Landelijke Klachtencommissie gezondheidszorg (verder ECKG genoemd). Vervolgens kan de betrokkene zich desgewenst wenden tot de burgerlijke rechter conform artikel 46 AVG, dan wel het College bescherming persoonsgegevens conform artikel 47 AVG. Klagers kunnen op verschillende manieren terecht met hun klacht en kun klacht indienen, namelijk via:

- de website in een beveiligde omgeving;
- de email info@eckg-jd.nl;
- telefonisch 023-7001210;
- de post Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem.

Werkwijze klachtencommissie

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en de voorzitter van de klachtencommissie voert een ontvankelijkheidstoets uit. Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt, start de ambtelijk secretaris met het verzamelen van informatie. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een machtigingsformulier waarmee we bij de organisatie een verzoek kunnen doen voor het opvragen van medische gegevens. Het is belangrijk dat u binnen de geldende termijnen, zoals verzocht door de ambtelijk secretaris, informatie en uw verweer aanlevert. De voorzitter bepaalt, conform de regeling, of er voldoende informatie is voor de schriftelijke afhandeling van de klacht en/of dat een hoorzitting wordt ingepland. Bij een schriftelijk afhandeling wordt dit met reden omkleed aan u gecommuniceerd.

Termijn klachtbehandeling

- Het reactietermijn van de klachtencommissie van Nova en ECKG is maximaal 6 weken, zoals in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) staat. Dit is het termijn waarbinnen de klager, degene waarover geklaagd wordt, en Nova Kind-Jeugdcentrum worden geïnformeerd over het oordeel van de klachtencommissie.
- Het reglement noemt ook op welke wijze wordt gehandeld door de klachtencommissie wanneer de hierboven bedoelde termijn niet nagekomen kan worden. De klachtencommissie informeert de klager, degene waarover geklaagd wordt en Nova Kind-Jeugdcentrum in dergelijke gevallen over de procedure en de termijn van uitstel.
- Het oordeel van de klachtencommissie betreft de gegrondheid van de klacht en wordt schriftelijk en met onderbouwing van redenen medegedeeld aan hierboven genoemde partijen.
- Het oordeel van de klachtencommissie komt tot stand nadat de klager en degene waarover geklaagd wordt door de klachtencommissie in staat zijn gesteld om een toelichting te geven op de klacht en hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Bijstand

- Het reglement van de klachtencommissie benoemt op welke wijze de klager en degene waarover geklaagd wordt zich (juridisch) kunnen laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Verslaglegging

- De klachtencommissie brengt over het oordeel inzake een klacht verslag uit aan het bestuur van Nova Kind-Jeugdcentrum. Deze is verplicht om het advies van de klachtencommissie tot zich te nemen als een zwaarwegend advies.

- De klachtencommissie kan aanbevelingen toevoegen aan het oordeel over de klacht. De klachtencommissie geeft tenminste een oordeel over de ernst van de klacht.

Maatregelen naar aanleiding van het oordeel

- Het bestuur van Nova Kind-Jeugdcentrum informeert de klager, degene waarover geklaagd wordt en de klachtencommissie uiterlijk één maand na het oordeel van de klachtencommissie over eventuele maatregelen naar aanleiding van het oordeel.
- De hierboven bedoelde informatie wordt schriftelijk en met onderbouwing van redenen medegedeeld aan hierboven genoemde partijen.
- Het reglement noemt ook op welke wijze wordt gehandeld door het bestuur van Nova Kind-Jeugdcentrum wanneer de hierboven bedoelde termijn niet nagekomen kan worden. Het bestuur informeert de klager, degene waarover geklaagd wordt en de klachtencommissie in dergelijke gevallen over de procedure en de termijn van uitstel.

Jaarverslag klachten van Nova Kind-Jeugdcentrum

Jaarlijks doet Nova Kind-Jeugdcentrum een evaluatie van het aantal en de inhoud van klachten, die leidt tot een openbaar jaarverslag klachten met tenminste de volgende informatie:

- Een korte beschrijving van dit klachtenbeleid;
- De wijze waarop dit klachtenbeleid aan cliënten wordt gecommuniceerd;
- De samenstelling van de klachtencommissie in het betreffende jaar;
- De mate waarin de klachtencommissie werkzaamheden conform het klachtenbeleid van Nova Kind-Jeugdcentrum en het eigen reglement heeft kunnen uitvoeren;
- Het aantal en de aard van de klachten die in het betreffende jaar bij de klachtencommissie zijn ingediend;
- De strekking van oordelen en aanbevelingen die de klachtencommissie in het betreffende jaar heeft gedaan naar aanleiding van de klachten die werden ingediend;
- De strekking van maatregelen die het bestuur heeft genomen naar aanleiding van oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Het openbare jaarverslag klachten wordt aangeboden aan het ministerie van VWS en aan IGZ. Het wordt daarna verwerkt in de beoordeling van het bestuur en het jaarverslag van Nova Kind-Jeugdcentrum. Op deze wijze is het integraal onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Geheimhouding

Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten zijn tot geheimhouding verplicht.