

Onvrede, zorgen of klachten van cliënten: beleid cliëntvertrouwenspersonen en klachtenbehandeling		
Werkingsgebied : Zijlenbreed	Evaluatiedatum : 1 maart 2024	Pagina 1 van 2
Eigenaar : Raad van Bestuur	Uitgiftedatum : 1 maart 2022	

1. Inleiding

De Zijlen vindt het belangrijk dat de zorg en ondersteuning aan cliënten naar tevredenheid verloopt. Natuurlijk kan het ook zijn dat cliënten of verwanten hier niet helemaal tevreden over zijn. We nodigen hen dan uit om hierover in gesprek te gaan, want dat is voor ons een kans om van te leren en verbeteren. We nemen onvrede, zorgen en klachten serieus. In deze notitie staat waar je als cliënt of verwant terecht kunt met onvrede, zorgen of klachten. En we beschrijven hoe we daar vervolgens mee omgaan.

2. Wat te doen bij onvrede, zorgen of een klacht?

Eerst bespreken: als het mogelijk is, zien we het liefst dat een cliënt of verwant onvrede, zorgen of klachten bespreekt met een medewerker van de locatie, of met degene over wie het gaat. Het bespreekbaar maken van de situatie leidt vaak al tot een oplossing. Een bespreking met het locatiehoofd is ook altijd mogelijk.

Ondersteuning door cliëntvertrouwenspersoon: als de cliënt of verwanten behoefte hebben aan een gesprek, advies of eventuele begeleiding bij onvrede, zorgen of een klacht, dan kunnen zij kosteloos de cliëntvertrouwenspersoon inschakelen.

De cliëntvertrouwenspersoon is een aanspreekpunt bij onvrede, zorgen of klachten en is beschikbaar voor een gesprek, advies en eventuele begeleiding. De cliëntvertrouwenspersoon luistert en helpt zoeken naar mogelijkheden om de situatie op te lossen en staat aan de zijde van de cliënt of verwant. Hij neemt de vragen van de cliënt altijd serieus. Dat betekent niet, dat hij de opvatting van de cliënt altijd hoeft te delen. Het betekent wel, dat hij de cliënt ondersteunt bij het zoeken naar een oplossing en dat hij niet oordeelt over de inhoud ervan. De cliëntvertrouwenspersonen kunnen hun werk doen vanuit een onafhankelijke positie ten opzichte van De Zijlen.

De cliëntvertrouwenspersoon werkt vertrouwelijk. Dat betekent dat hij of zij geen stappen onderneemt zonder nadrukkelijke toestemming van de cliënt of ouders/vertegenwoordigers. De vertrouwelijkheid van het gesprek is gewaarborgd. Cliëntvertrouwenspersonen hebben een geheimhoudingsplicht die alleen met toestemming van de cliënt doorbroken mag worden, behalve als dat niet mogelijk is zoals in levensbedreigende situaties of bij een vermoeden van misbruik.

Inschakelen van de klachtenadviseur: Cliënten en verwanten kunnen ook altijd rechtstreeks en kosteloos de klachtenadviseur van De Zijlen benaderen. De klachtenadviseur heeft een onafhankelijke positie binnen De Zijlen en kan degene met een klacht op twee manieren helpen:

- Onderzoeken of het mogelijk is om tot een oplossing te komen. De klachtenadviseur heeft hierin een bemiddelende, neutrale rol, zowel naar degene met een klacht als naar De Zijlen.
- Degene met een klacht adviseren of de mogelijkheden voor een meer formele klachtafhandeling, zoals de mogelijkheid om een uitspraak te vragen aan de raad van bestuur. De klachtenadviseur adviseert in dat geval ook de raad van bestuur.
- Het klachtenreglement van De Zijlen regelt alles rondom het werk van de klachtenadviseur.

Verbijzondering bij een klacht of zorg die gaat over onvrijwillige zorg/Wet Zorg en Dwang: in het geval van een klacht of een zorg die gaat over onvrijwillige zorg is er een speciale cliëntvertrouwenspersoon die de cliënt of verwant kan ondersteunen. Daarnaast is er een speciale klachtencommissie voor klachten die over onvrijwillige zorg gaan: de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg.

Om een klacht in te kunnen dienen bij de Geschillencommissie, is het nodig dat een cliënt of verwant eerst een klacht heeft ingediend bij De Zijlen. Bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg is dat niet nodig.

Bescherming

De raad van bestuur zorgt ervoor dat het indienen van een klacht niet leidt tot benadeling van de cliënt of verwant.

3. Contactgegevens

De cliëntvertrouwenspersonen zijn:

Voor Regio Oost en KJG: Lout van der Velde
06 - 51013943
l.vandervelde@cosis.nu

Voor Regio West: Jannetje Smith
06 - 51007217
j.smith@cosis.nu

Voor onvrijwillige zorg/Wzd Rob Groot
085-4874012 of 06-8253515606
robgroot@quasir.nl

Klachtenadviseur Hilda Mulder
06-22855338
klachtenadviseur@dezijnen.nl

Voor meer informatie over de commissies:

www.degeschillencommissiezorg.nl/ (Geschillencommissie Gehandicaptenzorg)

www.kcoz.nl (KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg)

4. Verantwoording

De cliëntvertrouwenspersonen en de klachtenadviseur stellen een jaarverslag op. Hierin leggen zij verantwoording af over hun werk, en zij beschrijven geanonimiseerd welke signalen, trends, of aandachtspunten opvielen. Ook kunnen zij gevraagd en ongevraagd advies geven. De jaarverslagen zijn een bron voor het kwaliteitsrapport en worden ook gedeeld met de cmr.