

Klachtenbeleid Frion

In deze regeling staat beschreven hoe Frion omgaat met uitingen van onvrede en klachten door cliënten en verwanten over de dienstverlening. Deze regeling is de uitwerking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) waarin staat dat er een laagdrempelige regeling moet zijn voor de behandeling van klachten.

Deze regeling is van toepassing op uitingen van onvrede en op klachten van alle cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden als bedoeld in de Wkkgz. En op klachten van verwanten, voor zover het gaat om een gebeurtenis die hen zelf in de relatie met Frion is overkomen. Alleen klachten over beslissingen op basis van de BOPZ worden niet volgens deze regeling behandeld. Voor deze klachten bestaat een eigen regeling.

Klachten nemen we serieus

Frion spant zich in goede zorg en diensten te verlenen, zodanig dat onze cliënten hun eigen leven kunnen leven. Toch kan er sprake zijn van “onvrede” of “klachten”.

We nemen alle onvrede en klachten serieus. Het is belangrijk dat onvrede en klachten kunnen worden geuit. We luisteren goed naar de geuite onvrede en klachten. Dat betekent ook dat doorgevraagd kan worden naar het probleem dat achter de onvrede of klacht kan zitten.

De driehoek van cliënt, cliëntvertegenwoordiger en persoonlijk ondersteuner speelt een belangrijke rol bij het bespreekbaar maken en het vinden van een oplossing bij onvrede. Het bespreken van onvrede met de persoonlijk ondersteuner, de betrokken medewerker(s) of team is een logische eerste stap. Daar kan de onvrede vaak ook snel worden opgelost. De behandeling van onvrede of een klacht is altijd gericht op het bereiken van een oplossing waarin klager en Frion zich kunnen vinden.

Kom je er niet uit?

Wanneer de onvrede niet met begeleider of team kan worden opgelost, of er is een reden voor degene die de onvrede ervaart om dit niet met de persoonlijk ondersteuner of het team te willen bespreken, dan kan deze worden voorgelegd aan de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

- De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar op telefoonnummer: 06 - 15 50 26 94 of per e-mail: r.vanderlaan@hetlsr.nl.
- De klachtenfunctionaris is bereikbaar op telefoonnummer op 06 - 22 38 49 03 of per e-mail: klachtenfunctionaris@frionzorg.nl.
- De klachtencommissie is bereikbaar per e-mail: klachtenfunctionaris@frionzorg.nl of per post: Klachtencommissie, Postbus 40029, 8004 DA Zwolle.

De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris bieden de klager bemiddeling en bijstand in het bespreekbaar maken van de onvrede of klacht. Daarbij wordt zoveel mogelijk geprobeerd om in gesprekken een oplossing te zoeken voor de onvrede waar klager en team zich in kunnen vinden.

Als de klacht daartoe aanleiding geeft informeert de klachtenfunctionaris de raad van bestuur van Frion. Als de klacht om een reactie van de raad van bestuur vraagt zal deze binnen zes weken na indiening van een klacht een schriftelijk oordeel geven. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken, bijvoorbeeld in verband met een onderzoek. De raad van bestuur laat zich bij zijn oordeel adviseren door de klachtenfunctionaris.

Klachtencommissie

Als degene die een klacht heeft de klacht niet wil voorleggen aan de klachtenfunctionaris, of vindt dat er door de klachtenfunctionaris onvoldoende wordt gedaan om de klacht op te lossen, kan klager zijn klacht indienen bij de klachtencommissie van Frion.

Deze commissie die bestaat uit vier onafhankelijke leden.

- a. één lid voorgedragen door de centrale cliëntenraad
- b. één lid voorgedragen door de centrale verwantenraad
- c. één lid voorgedragen door de raad van bestuur
- d. het vierde lid is de (externe) voorzitter die voorgedragen wordt door de drie leden van de klachtencommissie.

Alle leden zijn niet werkzaam voor of bij Frion.

De raad van bestuur van Frion benoemt de leden en informeert de commissie.

De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering van zijn werkzaamheden laten bijstaan door medewerkers die door de raad van bestuur worden aangewezen.

Per te behandelen klacht gaan drie leden van de commissie de klacht onderzoeken en geeft de commissie vervolgens een advies aan de raad van bestuur.

In het schriftelijk oordeel van de raad van bestuur van Frion wordt gemotiveerd aangegeven:

- Of de klacht gegrond of ongegrond is. Een klacht kan bijvoorbeeld ongegrond zijn als Frion volgens wet- en regelgeving juist heeft gehandeld of wanneer de klacht is gebaseerd op een feitelijk onjuiste weergave van de situatie.
- Welke acties naar aanleiding van de klacht worden ondernomen en wat er wordt gedaan om herhaling te voorkomen.
- Binnen welke termijn de acties worden uitgevoerd.

Geschillencommissie

Indien degene die de klacht heeft ingediend na het schriftelijk oordeel van de raad van bestuur van mening blijft dat de klacht onvoldoende is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze commissie is onderdeel van de Stichting Geschillencommissies Gehandicaptenzorg. Informatie over de geschillencommissie is te vinden op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg>

Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie binnen 12 maanden nadat de klacht bij Frion is ingediend. Of – als de raad van bestuur schriftelijk heeft gereageerd op de klacht – binnen vijf weken na de schriftelijke reactie van de raad van bestuur.

Wanneer een cliënt daarom vraagt, helpt de klachtenfunctionaris bij het indienen van een klacht bij de geschillencommissie.

Het staat een cliënt, verwant of nabestaande vrij om een klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

TOELICHTING

Rollen en posities (wie doet wat, nader uitgelegd)

Het uiting geven aan onvrede anders dan bij persoonlijk ondersteuner, de begeleider of het team kan gebeuren bij verschillende functionarissen. Deze functionarissen hebben verschillende rollen.

De cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij Frion, maar bij LSR, het landelijk steunpunt medezeggenschap. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk. De cliëntvertrouwenspersoon heeft bij het luisteren naar, het bemiddelen bij en het adviseren naar aanleiding van een uiting van onvrede vooral oog voor de belangen van cliënt en/of verwant.

De interne klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is in dienst van Frion. De klachtenfunctionaris luistert, adviseert of bemiddelt en kan een cliënt, een cliëntvertegenwoordiger, een verwant of nabestaande bijstaan bij het bespreekbaar maken van de klacht. Alles wat de klachtenfunctionaris doet is gericht op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. Daarbij heeft de klachtenfunctionaris de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de raad van bestuur.

Bij het zoeken naar een oplossing voor de geuite onvrede of klacht betreft de klachtenfunctionaris zowel de wensen en belangen van de cliënt/verwant als de mogelijkheden en belangen van Frion. De klachtenfunctionaris adviseert de raad van bestuur over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en de te ondernemen acties.

De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Als dat wel zo zou zijn draagt de klachtenfunctionaris de afhandeling van de klacht over aan een collega.

Als iemand een klacht indient bij de klachtenfunctionaris over iets wat geen betrekking heeft op handelen van Frion zal de klacht op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht wel betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Als een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat de klachten gecombineerd worden behandeld tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

De klachtencommissie

Frion heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie kan worden gevraagd de klacht te behandelen als de klacht niet door tussenkomst van de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kon worden opgelost. De commissie behandelt ook klachten op grond van de BOPZ.

De klachtencommissie is dichterbij en laagdrempeliger dan de geschillencommissie. Het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie is niet verplicht.

De klachtencommissie bestaat uit leden die allemaal niet in dienst zijn van Frion. Ze bestaat uit één lid voorgedragen door de centrale cliëntenraad, één lid voorgedragen door de centrale verwantenraad en één lid voorgedragen door de raad van bestuur. Het vierde lid is de voorzitter die wordt voorgedragen door de drie leden van de klachtencommissie.

Leden zijn vier jaar lid van de commissie en kunnen daarna nog éénmaal voor vier jaar worden benoemd. Als een klager wil dat zijn klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie stuurt hij de klacht schriftelijk naar het secretariaat van de klachtencommissie. Dat kan per post naar Klachtencommissie, Postbus 40029, 8004 DA Zwolle of per e-mail: klachtenfunctionaris@frionzorg.nl.

Procedure bij de klachtencommissie

Binnen twee weken ontvangt de klager een bevestiging en informatie over de verdere procedure.

Bij de behandeling van de klacht bestaat de commissie minimaal uit drie leden.

De klachtencommissie doet alles wat nodig is om een duidelijk beeld te krijgen over de klacht, de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft en de zorg en dienstverlening die geleverd is.

De klager en de medewerker of medewerkers op wier gedragingen de klacht betrekking heeft worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven.

Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

Een klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat dezelfde klacht al is ingediend bij of de geschillencommissie of een college dat is belast met (tucht)rechtspraak of wanneer bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.

De commissie stuurt binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur gemotiveerd haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen. Daarbij geeft klachtencommissie de raad van bestuur een advies over te ondernemen acties.

Indien de termijn van zes weken niet wordt gehaald, legt de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur uit waarom ze meer tijd nodig heeft en vertelt binnen hoeveel tijd ze haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Beslissing raad van bestuur

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, deelt de raad van bestuur schriftelijk aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de raad van bestuur dit mee aan klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de redenen van het uitstel en de nieuwe termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt.

Registratie/dossierbeheer

De registratie van klachten en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard. Beheer van het klachtenarchief wordt uitgevoerd door de klachtenfunctionaris binnen Frion.

Alle uitingen van onvrede/klachten bij deze functionarissen worden geregistreerd.

Jaarlijks wordt anoniem en op hoofdlijnen gerapporteerd aan de raad van bestuur van Frion.

De klachtenfunctionaris verzamelt en bundelt de rapportage van de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie, zodat 1 jaarlijkse rapportage klachtbehandeling cliënten ontstaat. Deze rapportage helpt bij het structureel verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

Deze regeling wordt binnen veertien dagen nadat zij is vastgesteld openbaar gemaakt conform de communicatiestructuur van Frion. Het reglement is via de website en het documentensysteem Frion beschikbaar.