

Klachtenprocedure



ALLER TONEN
gespecialiseerde begeleiding

DOEL

Het voeren van een transparant, laagdrempelig en toegankelijk klachtenbeleid teneinde de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, klachten naar tevredenheid op te lossen en in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Inhoud

DOEL	1
DEFINITIES	2
1.1 De organisatie.....	2
1.2 Cliënt.....	2
1.3 Klacht.....	2
1.4 Klager.....	2
1.5 Nabestaande	2
1.6 Geschillencommissie	2
1.7 Uitzondering	3
INTERNE KLACHTENBEHANDELING	3
1.8 Aanmelding van een klacht	3
1.9 Mondelinge klachten.....	3
1.10 Schriftelijke klachten	3
1.11 Externe klachtenfunctionaris	4
1.12 Conclusie	4
1.13 Intrekking klacht	4
1.14 Geschilleninstantie	4
1.15 Vertegenwoordiging.....	5
1.16 Bijstand voor de klager.....	5
1.17 Registratie.....	5
1.18 Kosten.....	5
1.19 Klachten over (betrokken) anderen	5



DEFINITIES

1.1 De organisatie

Aller Tonen, Lid van LVSC, SKJ,

1.2 Cliënt

Een natuurlijke persoon die ondersteuning vraagt of aan wie ondersteuning wordt verleend

1.3 Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de ondersteuning als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

1.4 Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

1.5 Nabestaande

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

1.6 Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

Aller Tonen is aangesloten bij;

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117, 1601 AD

Enkhuizen

info@klachtenportaalzorg.nl



1.7 Uitzondering

Uitzondering op bovenstaande definities vormen klachten over tarieven. Onder ondersteuning door de instelling wordt ook begrepen de ondersteuning die niet door, maar wel via een door de instelling ingeschakelde organisatie wordt verleend.

INTERNE KLACHTENBEHANDELING

1.8 1. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van die commissie <https://klachtenportaalzorg.nl/contact>

Mondelinge klachten

Mondelinge klachten kunnen worden ingediend bij de medewerker zelf, bij de opdrachtgever van zorgaanbieder (gemeente) of bij de Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, SKJ of LVSC. Deze klachten worden zo spoedig mogelijk mondeling (telefonisch) behandeld door de betrokken Gemeente/of Klachtenfunctionaris.

Indien bemiddeling heeft geleid tot een voor de klager bevredigende oplossing, dan wordt de behandeling van de klacht afgesloten. De opdrachtgever, zorgaanbieder / Klachtenfunctionaris zorgt voor de registratie in het systeem en in het cliëntdossier.

Indien bemiddeling niet heeft geleid tot een voor de klager bevredigende oplossing, dan wordt geadviseerd om de klacht schriftelijk in te dienen bij de organisatie. Eventueel kan de cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning bieden

Schriftelijke klachten

De procedure na ontvangst van een schriftelijke klacht is als volgt

Indiening & behandeling

1. De klager dient een schriftelijke klacht in via het klachtenformulier of per email: info@allertonen.nl of info@klachtenportaalzorg.nl
2. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar de klager verstuurd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
3. De Klachtenfunctionaris zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct zorgaanbieder of naar degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt,
4. De Klachtenfunctionaris treedt in contact met de klager en doet onderzoek naar de gang van zaken en voert zo nodig overleg met de betrokken partijen en tracht binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen. In geval van een complexe klacht kan deze termijn van 10 werkdagen, in overleg met de klager, worden verlengd met maximaal 5 werkdagen.
5. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.



- Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de zorgaanbieder gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

1.9 Externe Klachtenfunctionaris

- De directie roept de hulp in van de externe Klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe Klachtenfunctionaris aan te kondigen.
- Indien in het eerdere contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
- Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe Klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

1.10 Conclusie

- De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Aller Tonen waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Aller Tonen over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Klachtenpotaal Zorg noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- De klachtenfunctionaris neemt uiterlijk twee weken na het versturen van de beslissingen contact op met de klager om die te bevragen naar de tevredenheid van de behandeling van de klacht.

1.11 Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

1.12 Geschilleninstantie

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- Is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- De klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;



3. Van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

1.13 Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Aller Tonen kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger, respectievelijk de vertrouwenspersoon, verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

1.14 Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door de Gemeente hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de Klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van Klachtenportaal Zorg worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

1.15 Registratie

De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan Klachtenportaal Zorg, SKJ of LVCS. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

1.16 Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

1.17 Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de Klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien 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, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Aller Tonen of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die



inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke Klachtenfunctionaris hij/zij wenst als eerste aanspreekpunt.

