Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Klachtenreglement cliënten
Autisme en adhd centrum 't Zonneke

Eindsestraat 45
5105 AA Dongen
KvKnummer: 55281567
Bank: NL 57 RABO 0146194616

0162-320674
AGB: 73736451
www.aactz.nl
info@aactz.nl

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Inhoudsopgave

Algemene Bepalingen 3
Artikel 1 Definities 3

Klachtenopvang 3
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? 3
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende 4
Artikel 4 De klachtenfunctionaris 4

Klachtenbehandeling 5
Artikel 5 Het indienen van een klacht 5
Artikel 6 Bevoegheid van de zorgmanager 5
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht 5
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht 6
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht 6
Artikel 10 Beoordeling klacht door zorgmanager 6
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft 7
Artikel 12 Geschillencommissie en klachtencommissie 7
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier 7
Artikel 14 Geheimhouding 7

Overige bepalingen 8
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden 8
Artikel 16 Kosten 8
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling 8
Artikel 18 Evaluatie 8
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden 8
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling 8
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding 8

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. AACtZ: de zorginstelling waarbij zorg wordt gecombineerd met landbouw.
b. Zorgmanager: leidinggevende van AACtZ, eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg met hiërarchische bevoegdheden naar alle begeleiders van AACtZ.
c. Begeleider: medewerker van AACtZ.
d. Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie begeleiders zorg verlenen of hebben verleend.
e. Klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt door de zorginstelling of door een persoon die voor de zorginstelling werkzaam is, die schriftelijk is ingediend bij de zorgmanager, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
f. Klager: degene die de klacht indient.
g. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
h. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorginstelling.
i. Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten.
j. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Klachtenopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. De medewerker over wie hij niet tevreden is.
b. Diens leidinggevende.
c. De vertrouwenspersoon.
d. De klachtenfunctionaris.

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op het document 'Informatie inzake een klacht' en/of de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken en met hun leidinggevende met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De desbetreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn overeenkomstig van toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
   a. Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
   b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
   c. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Er is een taakomschrijving met werkwijze omschrijving van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de functiebeschrijving. De zorgmanager onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuurd. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De instelling stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgmanager. De zorgmanager onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de organisatie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de zorgmanager aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk per aangetekende post worden ingediend bij de zorgmanager.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
   a. De cliënt.
   b. Diens vertegenwoordiger.
   c. Diens gemachtigde.
   d. Dienst zaakwaarnemer.
   e. Diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de zorgmanager bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgmanager de klacht niet in behandeling. De zorgmanager neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegheid van de zorgmanager

1. De zorgmanager beoordeelt of zij bevoegd zijn om van de klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgmanager is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgmanager door ter behandeling aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de zorgmanager een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgmanager de klacht retour aan klager met een motivatie hierbij.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgmanager verklaart de klacht niet-ontvankelijk als:
   a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgmanager is behandeld.
   b. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg.
   c. Een gelijke klacht nog in behandeling is.
   d. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
   e. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de zorgmanager een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgmanager neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken wordt de te volgen procedure bepaald door de zorgmanager. Hiervan worden klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in kennis gesteld.
2. Bij de behandeling van de klacht wordt het volgende in acht genomen:
   a. Een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
   b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens direct collega of leidinggevende.
   c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgmanager te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door zorgmanager

1. De zorgmanager beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien hij voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft medegedeeld. Tevens wordt er gemeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgmanager.
2. Indien de zorgmanager concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan worden beoordeeld, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft medegedeeld. Er wordt aangegeven waarom de klacht niet binnen de termijn kan worden beoordeeld en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgmanager verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachten- of geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachten- of geschillencommissie, is de zorgmanager bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgmanager zendt zijn oordeel over de klacht aan klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De zorgmanager vermeldt dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. Hij vermeldt het adres en de website van de klachten- en geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgmanager contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgmanager spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie en klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard. De zorgmanager is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Autisme en adhd centrum
't Zonneke

Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt AACtZ geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgmanager brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de organisatie te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgmanager evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De zorgmanager betrekt bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgmanager.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgmanager.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgmanager ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 20

Bijlage bij dit reglement is de Klachtenprocedure d.d. 1 april 2018.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2018.