

Klachtenregeling cliënten

Reglement – ingangsdatum 1 januari 2020

Versienummer	3.0
Eigenaar	J. Meijers – raad van bestuur
Redactie	Bestuurssecretaris

Goedkeuring

Versie	Datum dd-mm-jjjj	Goedgekeurd door ... (naam of raad van bestuur, indien RvB-besluit)
3.0	3 februari 2020	Definitief besluit Raad van Bestuur
	21 november 2019	Positief advies CCR
2.0	6 november 2018	Voorgenomen besluit Raad van Bestuur
	4 december 2018	Positief advies CCR
	10 december 2018	Definitief besluit Raad van Bestuur

Wijzigingen

Versie	Datum dd-mm-jjjj	Hfdst.	Pag. nr.	Aanleiding wijziging
1.1	20-01-17	gehele tekst		Oprichting landelijke Geschillencommissie gehandicaptenzorg; commissie verwerkt in regeling
2.0	1-11-18			Opheffen gezamenlijke klachtencommissie Gelderse zorginstellingen (GKGZ) en passages over deze commissie verwijderd Namen en gegevens bereikbaarheid toegevoegd
3.0	1-1-20		2 en 3	In het kader van de WzD zijn we aangesloten bij een landelijke klachtenregeling. Dit is toegevoegd aan de regeling. Tevens update van contactgegevens functionarissen

Geplande revisiedatum

Januari 2021 of eerder als gevolg van wet-/regelgeving
--



1. Voorwoord

Bij Siza doen wij ons werk zo zorgvuldig mogelijk. Dat betekent niet dat er niets fout kan gaan. Ben je ontevreden, blijf daar dan niet mee zitten. Niets is raar of onbelangrijk. Praat er over.

Een klacht of een probleem kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop je wordt verzorgd, persoonlijke gegevens die niet zorgvuldig worden behandeld, afspraken die niet worden nagekomen of over de manier waarop er met je wordt omgegaan.

Siza wil het graag weten als jij een klacht hebt. Daarmee kan Siza de dienstverlening verbeteren.

2. Wat als je een klacht hebt?

- Probeer eerst om je klacht te bespreken *met de persoon over wie de klacht gaat*. Als je dit moeilijk vindt kun je ondersteuning vragen van iemand die je vertrouwt. Of anders kun je de vertrouwenspersoon van Siza vragen om je daarbij te ondersteunen.
- Je kunt ook *naar de leidinggevende* gaan van de persoon waar je een probleem mee hebt. Dat is vaak de teamleider of de manager. Ook hier kan de vertrouwenspersoon je bij ondersteunen.
- Wanneer je al geprobeerd hebt het te bespreken met de persoon over wie je een klacht hebt of dat niet (meer) wilt, dan kun je contact opnemen *met de klachtenfunctionaris*.
- Ben je van mening dat je niet gehoord wordt en dat er niets met je klacht gedaan wordt, of als je een schriftelijke beoordeling wilt over je klacht, dan kun je altijd terecht bij de Raad van Bestuur; ook hier kan de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon je bij helpen

Nadat je deze stappen hebt gedaan en je vindt nog steeds dat er niet goed naar je is geluisterd, kun je een klacht neerleggen bij de landelijke *geschillencommissie of de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)*. De KCOZ is specifiek voor onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. Ook als je vindt dat je schade hebt en je denkt aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding, dan kun je jouw klacht voorleggen aan deze commissie. De vertrouwenspersoon kan jou helpen om je klacht daar in te dienen.

De geschillencommissie en de klachtencommissie onvrijwillige zorg nemen de klacht alleen in behandeling als je je klacht eerder al hebt ingediend bij Siza.

3. Extra uitleg over de personen bij wie je terecht kunt

Vertrouwenspersoon Siza

Je kunt de vertrouwenspersoon rechtstreeks benaderen. Deze luistert naar je verhaal en kijkt wat jij nodig hebt om verder geholpen te worden. Deze gesprekken zijn altijd vertrouwelijk. Soms wil je alleen weten hoe je contact met de leidinggevende kan opnemen. Soms is een gesprek voldoende, maar de vertrouwenspersoon kan ook helpen om je klacht op papier te zetten of om bijvoorbeeld samen een gesprek aan te gaan. Jij bepaalt welke ondersteuning je nodig hebt en de vertrouwenspersoon staat altijd aan jouw kant.

Vertrouwenspersonen zijn:

Danielle Brinkers, telefoon 06-51257517, e-mail danielle.brinkers@siza.nl

Rene Arntz, telefoon 06-22695700, e-mail rene.arntz@siza.nl

Klachtenfunctionaris Siza

Ben je het ergens niet mee eens en heb je een klacht, dan kun je naar de klachtenfunctionaris.



De klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal. Met jouw toestemming praat hij ook met de persoon over wie de klacht gaat. Zo probeert de klachtenfunctionaris samen met jullie de klacht op te lossen.

De klachtenfunctionaris blijft altijd neutraal. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk. Jij beslist wat er wel en niet met jouw klacht gedaan mag worden, dus jij houdt de regie. Na het horen van jouw klacht en met jou toestemming zal hij ook gaan luisteren naar het verhaal van de persoon over wie de klacht gaat.

De klachtenfunctionaris bepaalt niet wie er gelijk heeft of niet. Hij adviseert en bemiddelt tot je weer verder kunt. Wanneer dat niet lukt, kan hij je ook ondersteunen en doorverwijzen om je klacht elders in de organisatie neer te leggen

Na een gepaste tijd na afronding van de klacht neemt de klachtenfunctionaris weer contact met je op of de gemaakte afspraken worden nagekomen. Doel is ook dat Siza leert van de klachten.

Klachtenfunctionaris is Peter den Braber, telefoon 06-83079009, mail peter.den.braber@siza.nl en postadres postbus 532 6800 AM in Arnhem

De Raad van Bestuur

Wanneer je niet tevreden bent over de klachtbemiddeling of wanneer je een schriftelijk oordeel wilt over je klacht, kun je schriftelijk jouw klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Deze zal dan binnen 6 en maximaal 10 weken een schriftelijke beoordeling geven. Meestal neemt de bestuurssecretaris eerst contact met je op om te onderzoeken wat er speelt en op welke manier de behandeling van de klacht het beste aangepakt kan worden.

De Raad van Bestuur bestaat uit Julianne Meijers en Jan-Dirk Sprokkereef, e-mail bestuurssecretariaat@siza.nl of post: postbus 532, 6800 AM in Arnhem.

De landelijke Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg kan klachten behandelen over:

- het begeleidingsplan en de uitvoering van de begeleiding en behandeling;
- de manier waarop Siza met jou is omgegaan (bejegening, schending van de privacy);
- schade die is ontstaan tijdens of door de behandeling en begeleiding (bijvoorbeeld persoonlijke spullen die zoekgeraakt zijn);
- schade die is ontstaan door een (medische) fout tijdens de behandeling en begeleiding door Siza (letselschade of immateriële schade). Dan kan De Geschillencommissie smartengeld toekennen.

De landelijke geschillencommissie neemt de klacht alleen in behandeling als je je klacht eerder al hebt ingediend bij Siza. Voor meer informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl.

De landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

De landelijke commissie beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd.

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:



- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- de verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- een verplichting van een Wzd-functionaris.

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten. Dit kan bij Siza via bestuurssecretariaat@siza.nl.

Voor meer informatie: www.kcoz.nl

4. Vertrouwelijkheid

Alles wat je bespreekt met de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon van Siza is vertrouwelijk. Alleen als er bijvoorbeeld sprake is van een (zwaar) misdrijf, kan het nodig zijn deze vertrouwelijkheid te doorbreken. Ook dan wordt dit altijd eerst met jou besproken.

De klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon vertelt niet dat je met hen contact hebt gehad. Ook delen zij geen informatie over jou met anderen zonder jouw toestemming. Ze gaan pas praten met anderen bij Siza als jij dat goed vindt.

Om te zorgen dat Siza leert van de dingen waar mensen ontevreden over zijn, maken de vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen wel ieder jaar een verslag. Daarin schrijven zij wat er beter kan. Maar er worden geen namen genoemd.