

Klachtenprocedure Centraal Nederland

Inleiding

In deze klachtenprocedure wordt onder een klacht verstaan: "iedere informele en formele uiting van ontevredenheid van de cliënt ten aanzien van een aan hem geleverde dienst."

In de Algemene Leveringsvoorwaarden van Centraal Nederland wordt in artikel 12 verwezen naar deze klachtenprocedure. Indien de klacht betrekking heeft op de vergoede zorg, dan is de procedure vergoede zorg van toepassing. Indien de klacht betrekking heeft op de betaalde diensten dan is de procedure betaalde diensten van toepassing.

Doel

Deze procedure beschrijft de wijze waarop een cliënt, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de nabestaande, indien voormelde personen zijn overleden, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering of opdrachtgever een klacht aan Centraal Nederland kenbaar kan maken. Ook beschrijft de procedure de wijze en termijnen van afhandeling van de klacht.

Taken, verantwoordelijkheden en uitvoering in de procedure

Procedure vergoede zorg

1. Ontvangst blijkt van ontevredenheid en klachten

De klager kan zijn klacht schriftelijk kenbaar bij de klachtenfunctionaris*¹ van Centraal Nederland: Wanneer een medewerker een klacht ontvangt over een andere medewerker of zichzelf, dan meldt de medewerker de klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en informeert de klachtencommissie over de klacht binnen 1 werkdag. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling binnen de in deze klachtenprocedure opgenomen termijnen. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

2. In behandeling nemen van de klacht en/of de tekortkoming

Na ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie binnen vijf werkdagen telefonisch contact op met de klager, verifieert de klacht en informeert de klager over de procedure van afhandeling. Hierbij wordt onderscheiden een blijkt van ontevredenheid, dan wel een formele klacht. Bij een blijkt van ontevredenheid maken klager en klachtencommissie in overleg afspraken over de verdere afhandeling en maatregelen tot correctie, onverlet het recht van de klager alsnog een formele klacht in te dienen. Na afhandeling van een blijkt van ontevredenheid informeert de klachtencommissie de klager schriftelijk over de afhandeling en genomen maatregelen.

3. Afhandeling klachten en het nemen van corrigerende maatregelen

De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het behandelen van de formele klachten. De klachtencommissie informeert de betrokken medewerker. De klager en degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

¹ idenboef@centraalnederland.nl

De klachtencommissie stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie naar de klager, degene over wie is geklaagd en naar de directie. In deze reactie wordt vermeld:

- Het oordeel van klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
- Eventuele aanbevelingen

Indien niet aan de termijn van vier weken kan worden voldaan, informeert de klachtencommissie de klager en degene over wie is geklaagd en de directie hierover onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

De directie deelt de klager, de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris schriftelijk, binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie het volgende mee:

- Voorstel correctie maatregelen
- De termijnen waarop deze maatregelen zullen worden uitgevoerd;
- De uitvoerder(s) van deze maatregelen;
- Het tijdstip en de wijze waarop deze maatregelen worden geëvalueerd;

Bij afwijking van de termijn van twee weken doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt bekend zal maken.

De klachtenfunctionaris draagt zorg binnen twee weken na het verzenden van de reactie van de directie op de klacht, de acceptatie van de klager op de correctieve maatregelen te vernemen. De klachtenfunctionaris informeert hierover de directie en de klachtencommissie.

4. Rapportage en archivering.

De klachtenfunctionaris rapporteert per jaar aan de directie over de uitvoering van de klachtenregeling.

In het rapport is opgenomen:

- Het aantal klachten
- De aard van de klachten
- De correctieve maatregelen n.a.v. klachten
- De doorlooptijd

De directie bespreekt de rapportage in het ACM Beleidsoverleg met als doel het aantal klachten te reduceren.

Conform de afspraken op het gebied van dossiervorming in het Kwaliteitshandboek van Centraal Nederland wordt de klacht en de afhandeling gearchiveerd in het archief Kwaliteitszorg, dossier Klachtenafhandeling.

Procedure betaalde diensten

1. Ontvangst blijkt van ontevredenheid en klachten

De klager kan zijn klacht schriftelijk kenbaar bij de klachtenfunctionaris van Centraal Nederland. Wanneer een medewerker een klacht ontvangt over een andere medewerker of zichzelf, dan meldt de medewerker de klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en informeert de directie over de klacht binnen 1 werkdag.

2. In behandeling nemen van de klacht en/of de tekortkoming

Na ontvangst van de klacht neemt de directie binnen vijf werkdagen telefonisch contact op met de klager, verifieert de klacht en informeert de klager over de procedure van afhandeling. Hierbij wordt onderscheiden een blijkt van ontevredenheid, dan wel een formele klacht. Bij een blijkt van ontevredenheid maken klager en directie in overleg afspraken over de verdere afhandeling en

maatregelen tot correctie, onverlet het recht van de klager alsnog een formele klacht in te dienen. Na afhandeling van een blijk van ontevredenheid informeert de directie de klager schriftelijk over de afhandeling en genomen maatregelen.

3. Afhandeling klachten en het nemen van corrigerende maatregelen

De directie is verantwoordelijk voor het behandelen van de formele klachten. De directie informeert de betrokken medewerker. De klager en degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

De directie formuleert in overleg met de klager binnen twee weken een juiste omschrijving van de klacht op het klachtenformulier en formuleert eveneens binnen twee weken nadat de klacht / tekortkoming bekend is, een schriftelijke reactie aan de klager.

In deze reactie is ten minste opgenomen:

- De reactie van Centraal Nederland op de geformuleerde klacht;
- Het voorstellen van correctieve maatregelen;
- De termijnen waarop deze maatregelen zullen worden uitgevoerd;
- De uitvoerder(s) van deze maatregelen;
- Het tijdstip en de wijze waarop deze maatregelen worden geëvalueerd;

De klachtenfunctionaris draagt zorg binnen twee weken na het verzenden van de reactie op de klacht de acceptatie van de cliënt op de correctieve maatregelen te vernemen.

4. Rapportage en archivering.

De klachtenfunctionaris rapporteert per jaar aan de directie over de uitvoering van de klachtenregeling.

In het rapport is opgenomen:

- Het aantal klachten
- De aard van de klachten
- De correctieve maatregelen n.a.v. klachten
- De doorlooptijd

De directie bespreekt de rapportage in het ACM Beleidsoverleg met als doel het aantal klachten te reduceren.

Conform de afspraken op het gebied van dossiervorming in het Kwaliteitshandboek van Centraal Nederland wordt de klacht en de afhandeling gearchiveerd in het archief Kwaliteitszorg, dossier Klachtenafhandeling.

Vastgesteld 25-09-2018

Drs. M.J. Bikker

Directeur-bestuurder