

KLACHTENPROCEDURE WMO EN JEUGDZORG

Wanneer u niet tevreden bent over de geboden begeleiding dan zoeken we graag samen naar een oplossing. Mogelijk heeft u al eerder met de begeleider gesproken over de onvrede maar heeft dat niet aan de verwachtingen voldaan. Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 1 – Doel en uitgangspunten

Deze regeling beschrijft hoe cliënten van Hextra begeleiding een klacht kunnen indienen over de geleverde begeleiding. De regeling heeft als doel:

- een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen;
- het herstel van vertrouwen tussen cliënt en hulpverlener te bevorderen;
- verbetering van de kwaliteit van zorg te ondersteunen.

Artikel 2 – Definities

- **Cliënt:** De volwassene, jeugdige en/of diens wettelijke vertegenwoordiger die gebruik maakt van begeleiding door Hextra begeleiding.
- **Klager:** Degene die een klacht indient.
- **Klacht:** Een uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van (een medewerker van) Hextra begeleiding.
- **Klachtenfunctionaris:** Een door de organisatie aangestelde functionaris die klagers begeleidt en bemiddeling kan bieden.
- **Klachtencommissie:** Een onafhankelijke instantie die klachten inhoudelijk beoordeelt.

Artikel 3 – Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op alle vormen van begeleiding die worden geleverd door Hextra begeleiding of door haar ingeschakelde onderaannemers.

KLACHTENPROCEDURE WMO EN JEUGDZORG

Artikel 4 – Recht op klagen

Iedere cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over:

- de wijze waarop hij/zij is begeleid;
- de inhoud of uitvoering van de hulpverlening;
- het gedrag of functioneren van een medewerker/maten;
- de organisatie van zorg.

Artikel 5 – Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk per e-mail of brief worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

- Email: klachtenfunctionaris@hextrabegeleiding.nl
- Brief: Hextra begeleiding, tav de klachtenfunctionaris, Mr. B.M. Teldersstraat 7, 6842 CT Arnhem

De klacht bevat ten minste:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum en plaats van het voorval.

Artikel 6 – Klachtenfunctionaris

1. Hextra begeleiding heeft een **klachtenfunctionaris** aangewezen.
2. De klachtenfunctionaris:
 - ondersteunt op verzoek de klager bij het formuleren en indienen van de klacht;
 - onderzoekt of bemiddeling mogelijk is;
 - begeleidt het proces tot en met de afronding;
 - rapporteert anoniem over trends aan het bestuur.

KLACHTENPROCEDURE WMO EN JEUGDZORG

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

1. De **klachtenfunctionaris** bevestigt binnen **5 werkdagen** schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in onderzoek. Dit kan inhouden:
 - het opvragen van informatie bij betrokkenen;
 - het voeren van gesprekken met klager en aangeklaagde;
 - het toetsen van de klacht aan de normen van zorgvuldige begeleiding.
3. De klachtenfunctionaris komt binnen **6 weken** na ontvangst van de klacht met een **gemotiveerd oordeel** over de (on)gegrondheid van de klacht.
4. Indien nodig kan deze termijn éénmalig met maximaal **4 weken** worden verlengd. De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd.
5. De uitkomst wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en betrokken medewerker(s).

Artikel 8 – Onafhankelijke klachtencommissie

1. Indien de klager niet akkoord gaat met het oordeel van de klachtenfunctionaris, kan hij/zij de klacht voorleggen aan een **onafhankelijke klachtencommissie**.
2. Hextra begeleiding is hiervoor aangesloten bij de volgende commissie:
Klachtenportaal Zorg.

Contactgegevens en reglement van de commissie zijn beschikbaar via:
www.klachtenportaalzorg.nl

3. De onafhankelijke klachtencommissie:
 - toetst het oordeel van de klachtenfunctionaris;
 - beoordeelt de klacht opnieuw op inhoud;
 - hoort desgewenst beide partijen;

KLACHTENPROCEDURE WMO EN JEUGDZORG

- doet een **bindende of niet-bindende uitspraak**, afhankelijk van de regeling van de commissie;
 - adviseert indien nodig over verbetermaatregelen.
4. De klager dient de klacht bij de klachtencommissie in binnen **6 weken** na ontvangst van het oordeel van de klachtenfunctionaris, tenzij in overleg anders bepaald.

Artikel 9 – Verslaglegging en rapportage

De klachtenfunctionaris en klachtencommissie brengen jaarlijks geanonimiseerde verslaglegging uit over het aantal, type en aard van de klachten. Deze worden besproken binnen de organisatie met als doel verbetering van kwaliteit.

Artikel 10 – Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de klachtenbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van informatie die hen tijdens het proces ter kennis komt.