Klachtenprocedure PIT 59

Inleiding

Het is mogelijk dat een cliënt ergens zeer ontevreden over is. PIT59 heeft een route uitgezet die gevolgd dient te worden. Hierin moet de wet worden gevolgd.

Het uitgangspunt is in alle redelijkheid een klacht of probleem gezamenlijk te moeten kunnen oplossen. PIT59 wil ten alle tijden cliënten serieus nemen in hun standpunt. Deze route doet daar recht aan, ook in het geval de zorgaanbieder een ander standpunt heeft dan de cliënt.

FOBO

Een leidraad biedt het formulier FOBO. Deze zal niet altijd aan de orde zijn bij een klacht, maar het incident wat ten grondslag ligt aan de klacht kan wel al gemeld zijn in een FOBO.

POLITIE

Misdrijven worden opgelost met politie.

Route

Hieronder volgt de route. De route kan tussentijds beëindigd worden, wanneer de cliënt tevreden is. Wel kan er een terugkoppeling plaats vinden om te toetsen of het hele traject naar wens van de cliënt, goed is verlopen.

1. Er is een ***signaal*** waaruit blijkt dat iemand ontevreden is (de uitingsvorm kan erg divers zijn. Variërend van via via gehoord, tot een boze cliënt, tot een cliënt die plots niet meer komt etc.) . De dienstdoende begeleider gaat dit onderzoeken. De begeleider doet dit serieus, informeert bij de juiste mensen en laat de cliënt weten dat

 de klacht serieus opgepakt wordt.

1. De begeleider onderzoekt of er al een FOBO aan ten grondslag ligt, of dat er sprake is van een nieuwe situatie waarvoor een FOBO moet worden ingevuld. In dat geval doet hij dat en neemt deze met de cliënt door. De begeleider attendeert de client op de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen, dit kan via *KlachtenportaalZorg*. Onderdeel van dit portaal is de mogelijkheid ondersteuning te krijgen van een onafhankelijk klachtenfunctionaris. Deze functionaris kan ook op verzoek van de begeleider in worden gezet.

De cliënt heeft de plicht zijn klacht in eerste plaats voor te leggen aan de zorgaanbieder.

1. ***Collegiaal overleg*** ; de dienstdoende begeleider gaat in overleg met de directeur en stelt hem op de hoogte. Daarna wordt afgesproken wie dit oppikt (de begeleider zelf, de contactpersoon of de directeur en wellicht derden).
2. ***Constructief gesprek***; met de cliënt volgt een constructief gesprek gericht op het oplossen. Dit kan praktisch van aard zijn, maar ook in verwijzende hoek / adviserend. In een aantal gevallen is het leed al geleden. Waar hier wordt gesproken over oplossen betekent dat in dit geval bijvoorbeeld afspraken maken om het een volgende keer te voorkomen, of kijken hoe het anders kan. Oplossen is vooral binnen de mogelijkheden de beste optie kiezen. Soms is dat een compromis, soms een advies, soms een maatregel (ge- of verbod) en een andere interventie. Er wordt een datum geprikt voor een terugkoppeling.
3. ***Terugkoppeling***; 1) Voelt de cliënt zich genoeg gehoord?

Is de klacht opgelost?

*Bij een blijvende onacceptabele situatie (volgens de cliënt);*

1. ***A)*** Verwijzing naar een externe; indien de ***onvrede blijft*** wordt geadviseerd een derde te raadplegen. Dit kan zijn de gemeente die gaat over toewijzing dagbesteding, dit kan zijn een vertrouwenspersoon of hulpverlener, of een advocaat of politie. Het is ook een optie een mediation aan te vragen. Wanneer PIT59 er niet met de cliënt uitkomt wordt geadviseerd ***KlachtenportaalZorg*** in te schakelen.

***B)*** Als de cliënt nog steeds een officiele klacht heeft en zich niet gehoord voelt dient hij deze volgens de wet schriftelijk in de dienen bij de zorgaanbieder. Deze heeft 6 weken de tijd hier schriftelijk op te reageren (middels het toelichten van diens standpunt, de reeds genomen maatregelen en beslissingen n.a.v. de klacht.

1. Als uiteindelijk een klacht, ook via KlachtenPortaalZorg, niet naar tevredenheid wordt opgelost dan kan de cliënt de klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie KPZ. Dit is dus na bemiddeling van een klachtenfunctionaris of na het lezen van de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder. De ***geschillencommissie*** onderzoekt en neemt de standpunten van cliënt en zorgverlener tot zich en komt met een bindende uitspraak. Dit kan leiden tot bijvoorbeeld een schadevergoeding die betaald moet worden.

 8) Ten aller tijde wordt er bij een officiële klacht , verslag gemaakt.

Bij klacht mail info@klachtenportaalzorg.nl of vul het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl