

Klachtenregeling en procedure

Het streven van Stichting Sosijn is om klachten te allen tijde te voorkomen. Hierbij wordt de visie en missie van de stichting in acht genomen.

De klachtenregeling waarborgt dat in behandeling zijnde klachten, indien de afhandeling namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden, ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht, en dat de zorgaanbieder afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

De klachtenregeling waarborgt verder dat een persoon als bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg:

**a niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;*

**b zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht;*

**c de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.*

Klachten van of namens een cliënt

Een klacht is een uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorg en/of dienstverlening of over de bejegening door Stichting Sosijn of door personen die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verrichten voor Stichting Sosijn. Wij raden u aan de klacht te bespreken met de persoon die erover gaat. U kunt dit ook bespreken met de (persoonlijk) begeleider of de manager. Samen met u zoeken wij naar een oplossing.

Klachten van een medewerker, stagiair of vrijwilliger

Klachten van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers kunnen betrekking hebben op zaken als protocollen die niet gevolgd zijn, bejegening, pesten, seksuele intimidatie en dergelijke. Klachten inzake de CAO vallen niet onder deze klachtenregeling: deze worden afgehandeld conform de CAO Gehandicaptenzorg. Bij het indienen van een klacht zijn alle betrokkenen verplicht tot geheimhouding.

Klachten over bij de zorg betrokken derde(n)

- 1. De klachtenregeling waarborgt dat de behandeling van een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ander, op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.*
- 2. De klachtenregeling waarborgt een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.*
- 3. De klachtenregeling waarborgt dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het tweede lid plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.*

Vertrouwenspersoon

Een klacht indienen is niet niks. We kunnen ons voorstellen dat het prettig is om iemand te hebben die u daarbij behulpzaam kan zijn. Om samen te kijken wat u kunt ondernemen, hoe u dat wil aanpakken en misschien ook wel om helder te krijgen waar het precies om gaat. Een vertrouwenspersoon luistert, kan meedenken, adviseren en desgewenst bemiddelen.

De vertrouwenspersoon van Stichting Sosijn is mevrouw CA Mulder. Zij is telefonisch bereikbaar op 06-24691749 en (voorkeur) per e-mail via carlijnsosijn@outlook.com

Het streven van Stichting Sosijn is om klachten te allen tijde te voorkomen. Hierbij wordt de visie en missie van de stichting in acht genomen.

De klachtenregeling waarborgt dat in behandeling zijnde klachten, indien de afhandeling namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden, ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht, en dat de zorgaanbieder afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

De klachtenregeling waarborgt verder dat een persoon als bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg:

**a niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;*

**b zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht;*

**c de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.*

De vertrouwenspersoon bespreekt de klacht met de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt en de mensen die kunnen bijdragen aan het oplossen van de klacht. Samen maakt u afspraken over een oplossing. Mocht ook dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kunt u (samen met de vertrouwenspersoon) uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting Sosijn.

Bestuur

U kunt een klacht indienen bij het bestuur van Stichting Sosijn. Het Bestuur bestaat uit vier leden. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden bij de voorzitter van het Bestuur. Dit is Eldine Mulder. De klacht zal dan worden besproken in een zitting van het Bestuur. Hierna zullen binnen een termijn van zes weken de volgende stappen worden doorlopen:

- 1. Vaststellen van klacht*
- 2. Bespreken klacht met betreffende partijen*
- 3. Oplossingsgericht actieplan uitvoeren*
- 4. Evaluatie*
- 5. Reactie op de klacht*

In ieder geval zal er binnen zes weken een reactie gegeven worden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, indien dat noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Indien dat het geval is, dan stelt het bestuur van Stichting Sosijn u (voor het verstrijken van de eerste termijn van zes weken) daarvan schriftelijk op de hoogte.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door het Bestuur, dan bestaat de mogelijkheid om daar bezwaar tegen te maken. Het bestuur zal dan nogmaals de klacht beoordelen.