



*bee at home*

WERKWIJZE KLACHT

INFORMELE ROUTE VIA ONAFHANKELIJKE

KLACHTENFUNCTIONARIS

Wilma Maas

Onafhankelijk Klachtenfunctionaris van Bee at Home

[wilma.maas@icloud.com](mailto:wilma.maas@icloud.com)

06-14496253

## **Inhoudsopgave**

<b>Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris</b>	<b>2</b>
<b>Opvang</b>	<b>2</b>
<b>Informatie en advies</b>	<b>2</b>
<b>Bijstand</b>	<b>2</b>
<b>Bemiddeling</b>	<b>3</b>



## 1. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Het doel van de klachtenbehandeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing (Wkkgz art 16, lid 2). De onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris, het aanzien van onafhankelijkheid, het optreden als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijke deskundige, zijn cruciale kenmerken van de functie. Ongeacht of er sprake is van een combinatie met een andere functie bij de zorgaanbieder en ongeacht of de klachtenfunctionaris werknemer is bij de zorgaanbieder.

## 2. OPVANG

De klachtenfunctionaris:

- Is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele klager, aangeklaagde en/of andere betrokkenen;
- Luistert naar het verhaal van de klager en aangeklaagde;
- Verzorgt de eerste (emotionele) opvang;
- Verkent met klager de klacht, diens vraag, doelen en wensen.

## 3. INFORMATIE EN ADVIES

De klachtenfunctionaris:

- Informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
- Geeft advies over de verschillende klachtmogelijkheden en de wettelijke kaders;
- Informeert in grote lijnen over rechten en plichten;
- Informeert over mogelijkheden om buiten de zorgaanbieder inhoudelijke, procedurele, juridische en/ of emotionele bijstand te verkrijgen;
- Adviseert over de mogelijke afhandeling van de klacht en over de rol van de klager/ aangeklaagde;
- Waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, in geval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en in geval van een conflict van plichten;
- Meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of ernstige situaties van structurele aard.

## 4. BIJSTAND

De klachtenfunctionaris:

- Biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, van de klacht en doelen;
- Verkent met klager diens wensen voor bijstand, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;



- Biedt deze bijstand of zorgt voor een adequate verwijzing;
- Verkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand;
- Ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes;
- Verzamelt informatie.

## 5. BEMIDDELING

De klachtenfunctionaris:

- Onderzoekt zorgvuldig de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden;
- Verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
- Komt, in samenspraak met de klager en aangeklaagde, tot een eerste analyse van de klacht;
- Bevordert, in samenspraak met klager en aangeklaagde, een (voorlopige) oplossing van problemen;
- Bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt voor een passende aanpak;
- Kan optreden als gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
- Bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.

## 6. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De klachtenfunctionaris:

- Leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast;
- Bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in de klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- Houdt de klager en zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- Zorgt voor afronding van de klachtbehandeling.

