



Klachtenregeling Meesterwerk



Klachtenregeling Meesterwerk

Meesterwerk vindt het belangrijk dat iedereen zich veilig en prettig voelt in het contact met onze organisatie. Soms ervaar je een situatie niet als prettig. De klachtenregeling is er voor cliënten, ouders- en verzorgers en hulpverleners waar Meesterwerk mee samenwerkt. Het doel van de klachtenregeling is om samen in gesprek te gaan over een vervelende situatie zodat we tot een uitkomst kunnen komen en je niet nog een keer in deze situatie terecht komt. Meesterwerk verbetert op deze manier de organisatie. De klachtenregeling is in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Jeugdwet. Tijdens de intake ontvang je deze regeling in de intakekaart.

Een gevoel van ongenoegen, een melding of een klacht

Meesterwerk maakt onderscheid tussen een gevoel van ongenoegen, een melding en een klacht. Deze kunnen gaan over hoe Meesterwerk iets georganiseerd heeft in de organisatie, over de zorg die je krijgt, over je huisvesting of over een medewerker van Meesterwerk. Hieronder staat beschreven wat je kunt doen als je een gevoel van ongenoegen ervaart of als je een melding of een klacht in wil dienen. Wij noemen dit 'stappen', maar je mag ervoor kiezen om stappen over te slaan en meteen een klacht in te dienen.

Verantwoordelijkheden:

- De cliënt kan zelf een klacht indienen of zich laten vertegenwoordigen door een wettelijk vertegenwoordiger, een gemachtigde van de cliënt of een nabestaande van de cliënt;
- De directie is eindverantwoordelijk voor de goede klachtafhandeling;
- Er wordt 'voldoende' ruimte gemaakt om goed naar de cliënt te luisteren;
- Tijdens de intake ontvangt de cliënt deze klachtenregeling in de intakekaart, ook is deze regeling te downloaden op de website van Meesterwerk;

Stap 1: Ik heb iets als niet prettig ervaren

Iedere medewerker van Meesterwerk kan zorgdragen voor een zorgvuldige afhandeling van een gevoel van ongenoegen. Bij Meesterwerk vinden we het belangrijk dat je je veilig voelt bij je persoonlijk begeleider. We besteden veel aandacht aan de vertrouwensband tussen jou en je begeleider. Als je iets niet fijn hebt gevonden mag je dit altijd in vertrouwen aan je begeleider vertellen. Als je dit moeilijk vindt kan je aan een vertrouwenspersoon vragen om bij dit gesprek te zijn. Je persoonlijk begeleider luistert naar je en kan samen met je onderzoeken waarom je het niet fijn vond. Je begeleider controleert of hij je goed heeft begrepen. Soms kan je begeleider uitleggen waarom hij op die manier gehandeld heeft. Samen kunnen jullie afspraken maken zodat je niet nog een keer in dezelfde situatie komt.

Stap 2: Ik wil een melding doen

Soms zit je zo erg met een situatie dat je hier toch een melding of een klacht over wil doen. De persoon over wie je een melding wil doen zou het fijn vinden als je dit eerst bij hem of haar aangeeft. Als je dit niet fijn vindt mag je op verschillende manieren een melding doen. Je mag er bijvoorbeeld voor kiezen om de melding op te schrijven of per mail te versturen of je kunt de melding vertellen in een gesprek. Een melding wordt geregistreerd door de medewerker bij wie je meldt en doorgestuurd naar een leidinggevende. Deze kan bemiddelen tussen jou en een andere persoon, of kan samen met je een oplossing bedenken voor het probleem.

Stap 3: Ik wil een klacht indienen bij Meesterwerk

Wanneer je vindt dat een melding niet op een goede manier wordt afgehandeld kan je een klacht indienen. Een klacht indienen kan op verschillende manieren en bij alle medewerkers van Meesterwerk. Zij registreren de klacht en deze komt terecht bij de kwaliteitsmedewerker van Meesterwerk. De kwaliteitsmedewerker zorgt ervoor dat de klacht terecht komt bij de

Klachtenregeling Meesterwerk

2018-11-02, Versie 4

Evaluatiedatum: kwartaal 3 2019

Documentbeheer: Beleid en Kwaliteit

Auteurs: E.B.

juiste klachtenfunctionaris van Meesterwerk. De klachtenfunctionaris van Meesterwerk kan de klacht bespreken met de interne klachtenfunctionarissen of met de directie van Meesterwerk om tot een goede klachtenafhandeling te komen. Medewerkers van Meesterwerk wijzen je zo nodig op het bestaan van de vertrouwenspersoon en de mogelijkheden tot het indienen van een formele klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Interne klachtenfunctionarissen van Meesterwerk:

Klachten over de organisatie: Esmee Beens (e.beens@meesterwerkzwolle.nl)

Klachten over de zorg: Alev Cumert (a.cumert@meesterwerkzwolle.nl)

Klachten over huisvesting: Viet Hoang (v.hoang@meesterwerkzwolle.nl)

Klachten over medewerkers: Vincent Bakker (v.bakker@meesterwerkzwolle.nl)

Wat gebeurt er met de klacht?

Na ontvangst van de klacht ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. In zes weken wordt gezocht naar een oplossing waar beide partijen tevreden mee zijn. Er worden gesprekken gepland met betrokkenen om afspraken te maken die zorgen voor een goede afhandeling van de klacht. Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is heeft geheimhoudingsplicht.

Klachtendossier:

Als er een melding of een klacht binnenkomt maken we een klachtendossier aan. Hierin wordt alles over de opvolging van de klacht bewaard. Als de klacht is afgehandeld vernietigen we het dossier. We bewaren een anonieme samenvatting van de klacht en de afhandeling in een document van ons kwaliteitsteam. We gebruiken dit document voor verbeteringen in onze organisatie.

Een klacht over jeugdzorg:

Als je een klacht in wilt dienen over jeugdhulp die Meesterwerk aanbiedt, kun je ondersteuning vragen aan een vertrouwenspersoon van het AKJ. Via de website van het AKJ kun je een klachtformulier indienen. Een vertrouwenspersoon neemt dan contact met je op om je te ondersteunen bij het indienen van de klacht. De vertrouwenspersoon kan ook ondersteunen tijdens gesprekken die horen bij de behandeling van de klacht.

Klachtencommissie:

Als je een klacht hebt, heb je de mogelijkheid om je klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Meesterwerk. Op dat moment is het nodig dat je je klacht opschrijft en ondertekend stuurt naar:

Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)

Molenstraat 30

4201 CX Gorinchem

Telefoonnummer: 0183-682829

E-mail: info@cbkz.nl

KvKL 11060629

Ben je ontevreden over het handelen van de klachtencommissie, dan kan je contact opnemen met de voorzitter van de klachtencommissie of met Meesterwerk.

Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht. Er wordt dus niet gesproken met anderen over de klacht.

Klachtenregeling Meesterwerk

2018-11-02, Versie 4

Evaluatiedatum: kwartaal 3 2019

Documentbeheer: Beleid en Kwaliteit

Auteurs: E.B.

In verband met het actualiseren van de documenten, is dit document geldig tot de evaluatiedatum.

Het CBKZ houdt een klachtendossier bij van de klachten die zijn binnengekomen over Meesterwerk. Ieder jaar ontvangt Meesterwerk een rapport hierover.

Geschillencommissie:

Meesterwerk is aangesloten bij de geschillencommissie zorg. Wanneer je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht en je hebt een zorgovereenkomst met Meesterwerk, kan je de klacht indienen bij de geschillencommissie zorg. De geschillencommissie neemt alleen klachten in behandeling als deze eerst zijn behandeld door de klachtencommissie.

Kosten van de klacht:

Er zijn geen kosten verbonden aan de interne klachtenregeling van Meesterwerk en de behandeling van klachten door het CBKZ. Kosten van advies of bijstand door iemand die je zelf om hulp vraagt kunnen niet worden vergoed door Meesterwerk. Aan de behandeling van klachten door de geschillencommissie zitten wel kosten verbonden.

