

Klachtenreglement

JOT ZWOLLE BV



Inhoud

Inleiding	3
Doel	3
Uitgangspunten	3
Wie kan een klacht indienen?	4
Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen	4
Interne behandeling	4
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	5
Formele afhandeling en termijnen.....	5
Geschilleninstantie	5
Wmo-cliënten.....	5
Vertrouwelijkheid en privacy	6
Registratie, analyse en verbetering.....	6
Contactgegevens	6
JOT Zwolle B.V.	6
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	6
Geschilleninstantie	6

Inleiding

JOT Zwolle B.V. wil cliënten goede en passende begeleiding en ondersteuning bieden. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, diens vertegenwoordiger of naaste niet tevreden is over de zorg- of dienstverlening. JOT vindt het belangrijk dat signalen van onvrede en klachten laagdrempelig kunnen worden besproken, zorgvuldig worden behandeld en worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe een klacht of uiting van ongenoegen kan worden ingediend, hoe JOT deze behandelt en welke onafhankelijke mogelijkheden beschikbaar zijn wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost.

Voor zorg waarop de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, handelt JOT overeenkomstig de eisen uit deze wet. Voor ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gebruikt JOT dezelfde interne werkwijze, waarbij voor eventuele externe vervolgstappen de afspraken van de betreffende gemeente gelden.

Doel

Het doel van dit reglement is om klachten en uitingen van ongenoegen tijdig, zorgvuldig, onafhankelijk waar nodig en respectvol af te handelen. JOT wil hiermee onvrede zoveel mogelijk oplossen, de positie van de cliënt waarborgen en leren van signalen die aanleiding geven tot verbetering.

Uitgangspunten

- ◆ Een cliënt mag een klacht uiten zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de zorg- of dienstverlening.
- ◆ Een klacht wordt zo laagdrempelig mogelijk behandeld en waar mogelijk in overleg met de klager opgelost.
- ◆ De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure laten ondersteunen of vertegenwoordigen.
- ◆ De cliënt kan rechtstreeks en kosteloos gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- ◆ JOT behandelt klachten vertrouwelijk en verwerkt alleen persoonsgegevens die voor de behandeling van de klacht noodzakelijk zijn.
- ◆ Klachten worden gebruikt om te leren en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- ◆ de cliënt;
- ◆ de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- ◆ een door de cliënt gemachtigde;
- ◆ een vertegenwoordiger, wanneer de cliënt niet zelf in staat is de klacht in te dienen;
- ◆ nabestaanden van een cliënt, voor zover dit passend is bij de aard van de klacht.

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het contactformulier op de website van JOT worden ingediend. Een cliënt mag een klacht eerst bespreken met de betrokken medewerker of begeleider, maar is hiertoe niet verplicht.

Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij de interne klachtenbehandelaar van JOT:

- ◆ Naam: Leyla des Celles
- ◆ E-mail: leyla@jot-bv.nl

Wanneer de klager de klacht liever niet intern bespreekt, of ondersteuning wenst bij het formuleren of bespreken van de klacht, kan rechtstreeks contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Interne behandeling

JOT bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht zo spoedig mogelijk. De interne klachtenbehandelaar neemt in beginsel binnen drie werkdagen contact op met de klager om de klacht te bespreken en afspraken te maken over de verdere behandeling.

Bij de behandeling wordt eerst vastgesteld wat de klacht inhoudt, wat de klager wil bereiken en welke personen of onderdelen van de dienstverlening betrokken zijn. Indien nodig wordt aanvullende informatie verzameld. Een gesprek tussen de klager en de betrokken medewerker kan onderdeel zijn van de behandeling, maar vindt alleen plaats wanneer dit passend is en de klager hiermee instemt.

Waar mogelijk wordt direct gezocht naar een oplossing. Daarnaast beoordeelt JOT of maatregelen nodig zijn om gevolgen te beperken of herhaling te voorkomen.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Voor zorg waarop de Wkkgz van toepassing is, kan de cliënt kosteloos gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert over de klachtenprocedure, kan helpen bij het formuleren van de klacht en kan bemiddelen tussen de cliënt en JOT. De klachtenfunctionaris doet geen bindende uitspraak over de klacht.

JOT is voor deze ondersteuning aangesloten bij Klachtenloket Zorg. De cliënt kan rechtstreeks contact opnemen met Klachtenloket Zorg; het is niet nodig om eerst de interne klachtenroute volledig te doorlopen.

Formele afhandeling en termijnen

Wanneer sprake is van een formele klacht waarop de Wkkgz van toepassing is, geeft JOT binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel. In dit oordeel geeft JOT aan tot welke conclusie de klacht heeft geleid, welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Wanneer meer tijd nodig is voor een zorgvuldige behandeling, kan JOT de termijn eenmaal met maximaal vier weken verlengen. De klager wordt hierover vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden voor de verlenging.

Geschilleninstantie

Wanneer een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is na behandeling door JOT niet naar tevredenheid is opgelost, en de klager zich niet bij de uitkomst neerlegt, kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie waarbij JOT is aangesloten.

JOT is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. De geschilleninstantie beoordeelt het geschil onafhankelijk en doet een bindende uitspraak.

Wmo-cliënten

De Wkkgz is niet van toepassing op ondersteuning die uitsluitend op grond van de Wmo 2015 wordt geleverd. JOT past voor Wmo-cliënten wel dezelfde laagdrempelige interne klachtenwerkwijze toe.

Wanneer een Wmo-cliënt na behandeling door JOT niet tevreden is, wordt gekeken naar de klachten- of bezwaarroute die geldt binnen de betreffende gemeente of contractuele regeling. De cliënt kan hiervoor contact opnemen met het Wmo-loket of de gemeente die verantwoordelijk is voor de ondersteuning.

Vertrouwelijkheid en privacy

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat vertrouwelijk om met de informatie die daarbij wordt verkregen. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, registratie en opvolging van de klacht. Medische of andere bijzondere persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat en dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling.

De klachtregistratie wordt gescheiden gehouden van het cliëntdossier, tenzij informatie uit de klacht noodzakelijk is voor de kwaliteit, veiligheid of continuïteit van de zorg. In dat geval wordt alleen de relevante informatie in het cliëntdossier opgenomen.

Registratie, analyse en verbetering

Na afhandeling wordt de klacht of uiting van ongenoegen geregistreerd. Daarbij worden de aard van de klacht, de behandeling, de uitkomst en eventuele verbetermaatregelen vastgelegd.

JOT monitort en analyseert klachten en uitingen van ongenoegen periodiek. Trends, terugkerende oorzaken en verbetermaatregelen worden besproken en waar nodig opgenomen in het verbeterregister. De resultaten worden tevens gebruikt als input voor de managementreview.

Contactgegevens

JOT Zwolle B.V.

- ◆ Interne klachtenbehandelaar: Leyla des Celles
- ◆ E-mail: leyla@jot-bv.nl
- ◆ Algemeen telefoonnummer: 038-2022676

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

- ◆ Klachtenloket Zorg
- ◆ Telefoon: 070 - 310 53 92
- ◆ E-mail: info@klachtenloket-zorg.nl

Geschilleninstantie

- ◆ De Geschillencommissie Zorg
- ◆ Telefoon: 070 - 310 53 80
- ◆ Website: www.degeschillencommissiezorg.nl