

KLACHTENREGELING CLIËNTEN SOVAK

De bedoeling

SOVAK streeft naar een cultuur waarin het normaal is om op een respectvolle manier kritisch te zijn naar elkaar in het belang van de cliënt.

1. Inleiding

We vinden het belangrijk dat cliënten en hun familie tevreden zijn over onze zorg- en dienstverlening. Toch gaat er soms iets niet goed. We vinden het dan belangrijk om op een respectvolle manier kritisch te zijn naar elkaar in het belang van de cliënt.

In onderstaande regeling betreft het klachten over de uitvoering van de dienstverlening door SOVAK.

SOVAK heeft een aparte regeling voor klachten over een gedwongen opname of het bieden van onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang. Een cliënt(vertegenwoordiger) vindt bijvoorbeeld dat de cliënt niet hoeft te gaan wandelen, terwijl de cliënt dit binnen SOVAK wel moet of dat hij iedere dag moet douchen, terwijl hij dat niet wil. Zie voor deze signalen de [Klachtenregeling Wet zorg en dwang](#).

1.1. Beschikbaarheid Klachtenregeling

De Klachtenregeling staat op een zichtbare plaats op de website van SOVAK en is beschikbaar op alle woon- en werklocaties van SOVAK. Iedere nieuwe cliënt(vertegenwoordiger) krijgt de regeling uitgereikt voor opname. Daarnaast is de regeling op te vragen via de [Klachtenfunctionaris](#) of de [cliëntvertrouwenspersoon](#) van SOVAK.

Voor cliënten die niet (goed) kunnen lezen is er op de locaties een aparte versie beschikbaar, die eventueel toegelicht kan worden door een begeleider of de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon.

1.2. Signaal dat iemand niet tevreden is

Bij voorkeur komt een signaal dat een cliënt(vertegenwoordiger) niet tevreden is over de dienstverlening op de locatie waar het speelt. Een signaal wordt bij voorkeur in een zo vroeg mogelijk stadium besproken met de (persoonlijk) begeleider of, als dat niet lukt, met de manager zorg. Daar waar het probleem zich voordoet is het over het algemeen ook het eerst te verhelpen. SOVAK verwacht dat haar medewerkers open staan voor kritische geluiden en daar ook serieus mee omgaan.

SOVAK hoopt dat de cliënt(vertegenwoordiger) in staat is om meteen aan de bel te trekken als iets niet naar wens is. Eventueel kan hij daarbij gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon.

Binnen de locatie worden deze signalen, in overleg met of samen met de manager zorg, opgepakt en zo mogelijk opgelost. Als onderwerpen meerdere keren worden gemeld worden deze door de manager zorg op de agenda gezet voor een bewonersoverleg en/of een contactbijeenkomst met cliënten/familie.

Deze procedure is geldig op printdatum: 15-9-2023

Wanneer een signaal afgeven binnen de locatie niet mogelijk is of niet het gewenste effect heeft, kan de cliënt(vertegenwoordiger) gebruik maken van de Klachtenregeling. Deze regeling staat open voor alle cliënt(vertegenwoordigers) in situaties dat de dienstverlening niet voldoet aan de wensen.

1.3. Klachtenfunctionaris

SOVAK heeft een Klachtenfunctionaris aangesteld die onafhankelijk functioneert. De Klachtenfunctionaris is te bereiken via de [website van SOVAK](#).

De taak van de Klachtenfunctionaris is om in eerste instantie te luisteren en samen met de klager in kaart te brengen wat het exacte probleem is. Als de klager dit wil kan de Klachtenfunctionaris samen met de klager de mogelijkheden doorspreken en eventueel bemiddelen in het proces.

Als de cliënt(vertegenwoordiger) nog niet tevreden is en bemiddeling niet mogelijk of gewenst is kan de Klachtenfunctionaris samen met de klager de klacht op papier zetten en hem verzenden naar de Raad van Bestuur. De officiële klachtafwikkeling begint op het moment dat de Raad van Bestuur de klacht heeft ontvangen.

Als de Raad van Bestuur de inschatting maakt dat zij de klacht zelf kan oplossen nodigt de Raad van Bestuur de klager uit om zijn verhaal te komen doen. De klager kan desgewenst de Klachtenfunctionaris vragen hem te vergezellen tijdens het gesprek.

Naast klachtafwikkeling is de Klachtenfunctionaris ook beschikbaar als vraagbaak voor cliënten en hun vertegenwoordigers bij vragen over de klachtenprocedure.

1.4. Advies Raad van Bestuur

Als een klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur kan zij voor een onafhankelijk en deskundig advies de klacht voorleggen aan een dan samen te stellen team van deskundigen, bestaande uit minimaal drie deelnemers.

De Raad van Bestuur doet uiterlijk tien weken na ontvangst van de klacht uitspraak. De Raad van Bestuur kan hierbij om redenen afwijken van het gegeven advies.

1.5. Geschilleninstantie

Als de uitkomst van de klachtafwikkeling door de Raad van Bestuur niet het gewenste resultaat oplevert of als interne klachtafwikkeling niet gewenst is, kan de klager zich wenden tot de geschilleninstantie waarbij SOVAK is aangesloten. De geschilleninstantie doet een uitspraak die bindend is. De Klachtenfunctionaris van SOVAK kan de klager hierover informeren en zo nodig ondersteunen in dit proces.

2. Klachtenregeling algemeen

2.1. Afhandeling door middel van bemiddeling

Nr	Actie	Wie	Wanneer
1	Er is een klacht die betrekking heeft op de ondersteuning of zorg die niet (meer) besproken kan worden op de locatie zelf	Cliënt- (vertegenwoordiger)	
2	Contact opnemen met Klachtenfunctionaris	Cliënt- (vertegenwoordiger)	
3	Luisteren naar cliënt(vertegenwoordiger), adviseren en zo mogelijk bemiddelen.	Klachtenfunctionaris	Eerste contact binnen drie werkdagen na signaal
4	Jaarlijks geanonimiseerd overzicht maken van geslaagde bemiddelingstrajecten	Klachtenfunctionaris	

2.2. Afhandeling klacht door Raad van Bestuur

Nr	Actie	Wie	Wanneer
1	Er is een klacht die betrekking heeft op de ondersteuning of zorg die niet (meer) besproken kan worden op de locatie zelf	Cliënt- (vertegenwoordiger)	
2	Contact opnemen met Klachtenfunctionaris	Cliënt- (vertegenwoordiger)	
3	Luisteren naar cliënt(vertegenwoordiger), adviseren en zo mogelijk bemiddelen.	Klachtenfunctionaris	Eerste contact binnen drie werkdagen na signaal
4	Als bemiddeling niet geslaagd is of niet mogelijk is cliënt(vertegenwoordiger) zo nodig ondersteunen bij het op papier zetten van de klacht	Klachtenfunctionaris	Zodra cliënt- (vertegenwoordiger) aangeeft dat bemiddelen geen oplossing (meer) biedt.
5	Akkoord m.b.t. inhoud van de tekst over de klacht	Cliënt- (vertegenwoordiger)	
6	Klacht afgeven of opsturen aan secretariaat Raad van Bestuur	Cliënt- (vertegenwoordiger) eventueel samen met Klachtenfunctionaris	
7	Ontvangstbevestiging versturen	Secretariaat Raad van Bestuur	Binnen drie werkdagen na ontvangst klacht

Deze procedure is geldig op printdatum: 15-9-2023

8	Indien nodig gesprek voeren met de klager	Raad van Bestuur	Binnen 10 werkdagen na ontvangst klacht
9	Besluit nemen over afwikkeling klacht	Raad van Bestuur	Binnen zes weken na datum ontvangstbevestiging klacht
10	Als een zorgvuldig besluit over de afwikkeling van de klacht meer tijd vraagt, met redenen doorgeven aan klager dat uitstel noodzakelijk is en dat dit uitstel maximaal vier weken duurt.	Raad van Bestuur	Binnen zes weken na datum ontvangstbevestiging klacht
11	Klager en andere direct betrokkenen informeren over besluit	Raad van Bestuur	Binnen zes of, in het geval van gevraagd uitstel, tien weken na datum ontvangstbevestiging klacht
12	Bespreken besluit met cliënt-(vertegenwoordiger)	Klachtenfunctionaris	Binnen één week na ontvangst besluit Raad van Bestuur
13	Bij geen akkoord cliënt-(vertegenwoordiger) informeren over mogelijkheid van voorleggen klacht aan geschilleninstantie	Klachtenfunctionaris	Tijdens gesprek over besluit.
14	Cliënt(vertegenwoordiger) desgewenst ondersteunen bij het indienen en het afwickelen van de klacht door de geschilleninstantie	Klachtenfunctionaris	Binnen twee weken na verzoek cliënt(vertegenwoordiger)
15	Na definitieve afwikkeling klacht informeren naar de stand van zaken bij cliënt-(vertegenwoordiger) en eventueel verdere nazorg bieden.	Klachtenfunctionaris	Een maand na besluit Raad van Bestuur of besluit geschilleninstantie

2.3. Afhandeling klacht door de Raad van Bestuur met verzoek om advies

Als na het gesprek tussen de Raad van Bestuur en de klager de Raad van Bestuur besluit dat zij voor afhandeling eerst een onafhankelijk advies wil kan de Raad van Bestuur besluiten een team van deskundigen, bestaande uit minimaal drie deelnemers, samen te stellen en in te schakelen. De deelnemers van dit team hebben zwijgplicht.

Bij de inschakeling van een team van deskundigen geeft de Raad van Bestuur dit door aan de klager en vraagt vier weken uitstel om dit proces zorgvuldig te laten verlopen. Het secretariaat Raad van Bestuur stuurt de klacht met de vraag van de Raad van Bestuur door naar het team van deskundigen. Het team van deskundigen verdiept zich in de klacht, gaat een gesprek aan met de klager en de aangeklaagde en geeft een niet bindend advies aan de Raad van Bestuur.

De klachtenregeling wordt verder ongewijzigd gevolgd.