

Ongenoegens van cliënten en pleegouders

Het uitgangspunt van de regeling ongenoegens van cliënten en pleegouders is dat, wanneer uitingen van ongenoegens van cliënten en pleegouders serieus worden genomen, cliënten en pleegouders meer tevreden zijn en dat het aantal klachten hiermee kan worden beïnvloed. Met deze regeling wordt beoogd ongenoegens van cliënten en pleegouders door een (bemiddelings)gesprek in een vroegtijdig stadium op te lossen alvorens wordt overgegaan tot het indienen van een formele klacht. De regeling ongenoegens van cliënten en pleegouders sluit dan ook naadloos aan op het klachtrecht van cliënten en pleegouders zoals is uitgewerkt in de klachtenregeling voor cliënten en pleegouders.

Met cliënten wordt in de regeling ongenoegens de volgende personen bedoeld:

- jeugdige, diens ouder (zowel met of zonder ouderlijk gezag), wettelijk vertegenwoordiger of pleegouder, dan wel namens de jeugdige, door diens ouder (zowel met of zonder ouderlijk gezag), wettelijk vertegenwoordiger of pleegouder;
- cliënten in de vrouwenopvang en -hulpverlening;
- nabestaande van een van voornoemde personen die inmiddels is overleden.

Ongenoegens en verbeter suggesties van cliënten en pleegouders kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten zoals bijvoorbeeld:

- Gebreken aan de accommodatie;
- Veiligheid in en om het huis;
- Bejegening;
- Bereikbaarheid;
- Betrokken worden / invloed hebben;
- Financiën;
- Geïnformeerd worden over rechtspositie;
- Informatie over de voortgang en wijzigingen in de hulpverlening;
- Resultaat van hulpverlening;
- Praktische zaken;
- (Seksuele) intimidatie;
- Zorgvuldigheid van de hulpverlening;
- Wachtijd;
- Duur van de hulpverlening;
- etc.

De cliënt of pleegouder kan zich bij het uiten en melden van hun ongenoegen(s) in elke fase van deze regeling ten allen tijde laten ondersteunen door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon, raadsman of vertrouweling uit diens persoonlijke omgeving en indien nodig door een tolk.

Cliënten en pleegouders melden hun ongenoegen(s) bij hun hulpverlener / contactpersoon. Indien het ongenoegen betrekking heeft op hun hulpverlener / contactpersoon dan meldt de cliënt of pleegouder hun ongenoegen(s) bij de (direct) leidinggevende van hun hulpverlener / contactpersoon. Indien mogelijk voor de cliënt of pleegouder zal de hulpverlener / contactpersoon dan wel de (direct) leidinggevende na melding van het ongenoegen binnen één week het ongenoegen met de cliënt of pleegouder bespreken. De hulpverlener / contactpersoon dan wel de (direct) leidinggevende documenteert de besprekingen en de gemaakte afspraken en bergt deze verslaglegging op in het cliëntdossier van de betreffende cliënt of pleegouder. De (direct) leidinggevende maakt hiervan tevens melding bij het managementsupport-zorg die het ongenoegen inschrijft in een register.

Indien de cliënt of pleegouder hun ongenoegen(s) meldt bij een ander dan hun hulpverlener / contactpersoon (bv. teamlid, secretariaat, manager, klachtencommissie, bestuurder...), zal zij/hij altijd worden terug verwezen naar hun hulpverlener / contactpersoon of naar diens (direct) leidinggevende indien hun ongenoegen(s) betrekking heeft op hun hulpverlener / contactpersoon.

Mocht de bespreking of bemiddeling van hun ongenoegen(s) met hun hulpverlener / contactpersoon, al dan niet in samenwerking met diens (direct) leidinggevende, niet tot een voor de cliënt of pleegouder bevredigende oplossing leiden, dan kan de cliënt of pleegouder zich met hun ongenoegen(s) wenden tot de manager. Indien mogelijk voor de cliënt of pleegouder zal de manager na melding van het ongenoegen binnen één week het ongenoegen met de cliënt of pleegouder bespreken.

De manager documenteert de besprekingen en de gemaakte afspraken en draagt er zorg voor dat deze verslaglegging in het cliëntdossier van de betreffende cliënt of pleegouder wordt opgeborgen.

De manager maakt hiervan tevens melding bij het managementsupport-zorg die het ongenoegen inschrijft in een register. Mocht de bespreking of bemiddeling van hun ongenoegen(s) met de manager niet tot een voor de cliënt of pleegouder bevredigende oplossing leiden, dan wordt de cliënt of pleegouder geadviseerd een formele klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie in te dienen.

Het Managementsupport-zorg ontvangt de meldingen van ongenoegens van de (direct) leidinggevende/manager waarover een (bemiddelings)gesprek zal plaatsvinden en registreert deze in een register naar aard en aantal. Daarnaast ontvangt en registreert het Managementsupport-zorg de uitkomst van het (bemiddelings)gesprek dat met de cliënt of pleegouder is gevoerd door (direct) leidinggevende/manager.

Teams worden geacht aantoonbaar en structureel stil te staan bij ongenoegens of verbeteringsuggesties van hun cliënten en pleegouders. Daarom dient dit onderwerp ook regelmatig te worden geagendeerd op het teamoverleg. Het team bespreekt één keer per maand alle gemelde ongenoegens qua aantal, aard, afspraken, acties en resultaat. Van het teamoverleg worden notulen gemaakt, waarin acties en afspraken worden vastgelegd en opgevolgd.

Tijdens het teamoverleg kunnen de volgende vragen als richtlijn dienen:

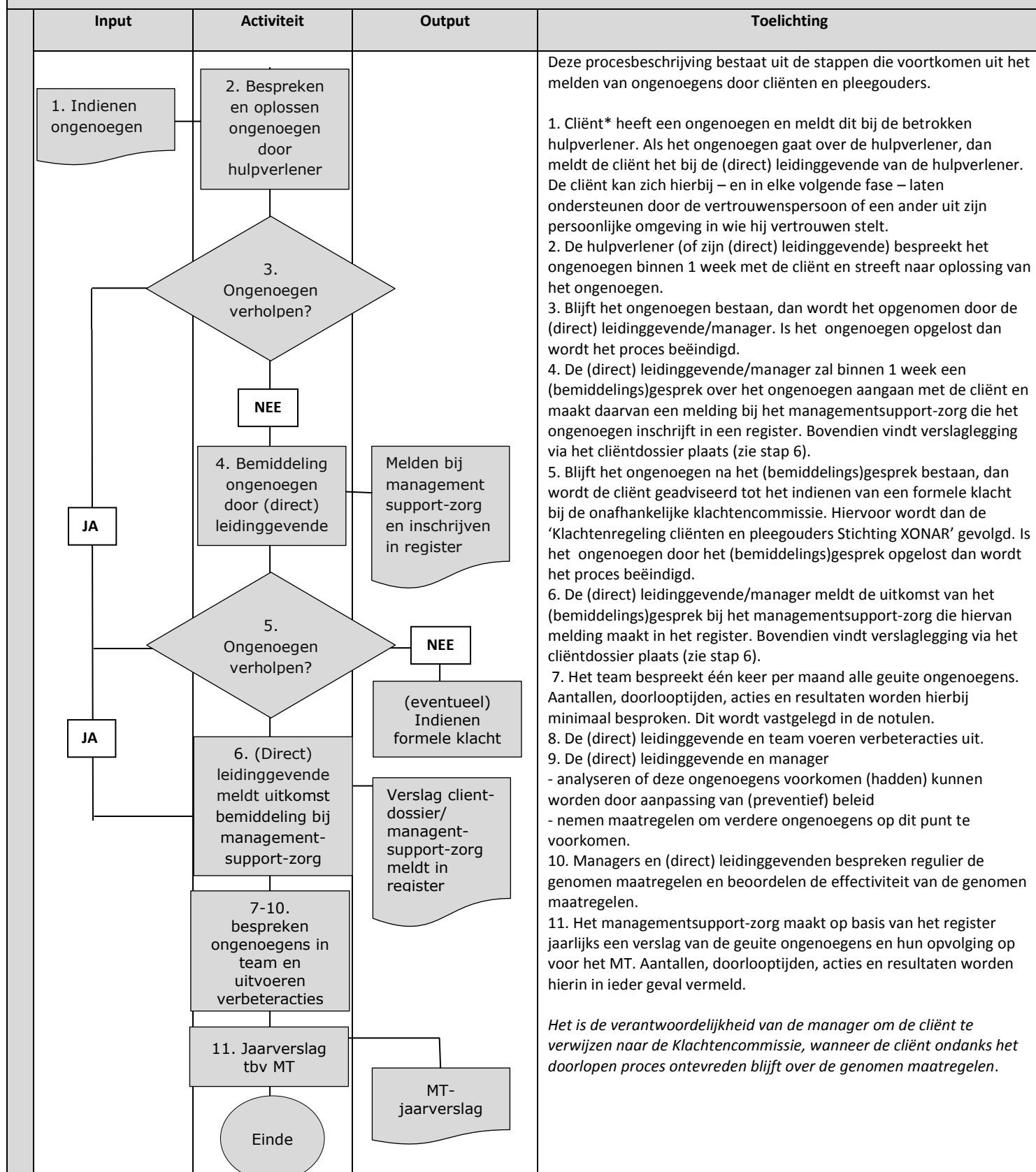
- Heeft de hulpverlener / contactpersoon in gesprek met de cliënt of pleegouder de ontevredenheid kunnen verminderen of kunnen wegnemen?
- Heeft de hulpverlener / contactpersoon hierbij de hulp in moeten roepen van een andere collega?
- Heeft de hulpverlener / contactpersoon de hulp in moeten roepen van een leidinggevende?
- Heeft de (direct) leidinggevende de cliënt of pleegouder bij blijvende ontevredenheid gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie?
- Welke verbeteracties heeft het team uitgevoerd om soortgelijke ontevredenheid van cliënten of pleegouders in de toekomst te voorkomen?
- Welke verbeteringsuggesties van cliënten of pleegouders heeft het team in uitvoering genomen?
- Bij welke verbeteringsuggesties heeft het team de hulp nodig van de manager of anderen?
- Waren de genomen maatregelen effectief? Waar blijkt dat uit?
- Is een verslag van de bespreking van dit onderwerp in de teamvergadering toegezonden aan de manager?

Het team en de (direct) leidinggevende voeren de verbeteracties uit.

De managers en de (direct) leidinggevendens analyseren of ongenoegens voorkomen (hadden) kunnen worden door aanpassing van (preventief) beleid en nemen waar mogelijk maatregelen (van preventieve aard) om verdere ongenoegens op dit punt te voorkomen.

De managers en de (direct) leidinggevendens bespreken regulier de genomen maatregelen en beoordelen de effectiviteit daarvan.

Procesbeschrijving regeling ongenoegens



* Indien de cliënt zijn ontevredenheid uit bij een ander dan zijn hulpverlener / contactpersoon (bv. teamlid, secretariaat, manager, zorgcoördinator, Bestuurder...), zal hij altijd worden terug verwezen naar zijn contactpersoon of hulpverlener. Indien de ontevredenheid betrekking heeft op (het handelen van) zijn contactpersoon zelf, dient de cliënt zich te wenden tot de teamcoach.