

Titel:	4.04. Klachtenbeleid cliënten Ambiq
Beleidstype:	04. Cliënt: regie en participatie
Versie:	5.0

Ambiq is een organisatie met constante aandacht voor het ontwikkelen van behandel- en begeleidingsvormen onder de kernwaarden betrokken, vakkundig en toekomstgericht. Vanuit deze kernwaarden wil de organisatie vraag gestuurd werken. Wanneer de organisatie niet voldoet aan de vraag van de cliënt en/of gemaakte afspraken niet nakomt, biedt zij de cliënten via de klachtenprocedure de mogelijkheid om tot bijsturing van de verzorging, opvoeding, behandeling, begeleiding en bejegening te komen.

Werkwijze

- Wanneer een cliënt aan een medewerker een duidelijke uiting van misnoegen uit jegens de handelwijze of bejegening door medewerkers van Ambiq, zal de medewerker proberen tot een voor de cliënt acceptabele oplossing te komen. Hierbij kan gedacht worden aan het herstel van het door de cliënt ervaren nalatigheid, onjuist handelen en de gevolgen daarvan (herstelmaatregel).
- Tevens wordt besproken hoe in de toekomst de situatie waarop de klacht gebaseerd is, kan worden voorkomen (corrigerende maatregel).
- Als men komt tot een wederzijds bevredigende oplossing, besluiten cliënt en medewerker gezamenlijk of de klacht en de oplossing geregistreerd zullen worden zodat de organisatie van de klacht kan leren (preventieve maatregel).
- Een cliënt ontvangt binnen 6 weken een reactie op de klacht.
- Als er geen oplossing komt, of als de cliënt zich direct tot de leidinggevende wendt, wordt gezocht naar een oplossing voor de klacht op vergelijkbare wijze, maar de klacht wordt dan door de leidinggevende altijd geregistreerd in Care4.
- Komt de klacht niet tot een oplossing, dan kan de medewerker of leidinggevende een vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris inschakelen. De vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris zal in samenspraak met de cliënt zoeken naar een oplossing of de cliënt ondersteunen bij het voorleggen van de klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie van Ambiq.
- De klachtencommissie behandelt de klacht en doet een uitspraak, welke al dan niet vergezeld van een advies naar de raad van bestuur voor verdere besluitvorming wordt voorgelegd.
- Een cliënt kan zich met een klacht ook rechtstreeks tot de vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of klachtencommissie wenden.
- Wanneer een cliënt deze stappen heeft doorlopen en van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kunnen zij zich wenden tot de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (www.degeschillencommissiezorg.nl)

Het opnemen van klachten in Care4 die niet naar de klachtencommissie gaan is erg belangrijk. We willen hiermee namelijk inzicht krijgen in zaken waarvan cliënten vinden dat wij niet goed doen. Door dit op te nemen in Care4 kunnen we inzicht krijgen in de trends op dit gebied. Clustermanagers kunnen dit monitoren voor hun cluster en directeuren voor hun RVT, zoals nu ook het geval is voor de FOBO's. Op organisatie-niveau ligt de monitoring in handen van de raad van bestuur en deze zal ook plaatsvinden tijdens de MR.