

KLACHTENREGELING ATTENTA

Zorg en aandacht voor kwaliteit. Dat vinden we bij Attenta belangrijk. In ons werk staan we voortdurend stil bij de vraag of we doen wat u van ons mag verwachten. Wij horen graag uw opmerkingen en feedback zodat wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren. Voor u moet duidelijk zijn waar u terecht kunt met opmerkingen of klachten.

Wij zien graag dat u tevreden bent over de geleverde diensten. Daarom blijven we werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Bent u niet tevreden? Dan zoeken we samen met u naar een oplossing.

Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom bespreekt onze onafhankelijke klachtenfunctionaris iedere klacht met de inwoner die de klacht heeft ingediend. We kijken welke verbeterpunten bij ons nodig zijn.

Taken onafhankelijke klachtenfunctionaris

Waarvoor kunt u bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht en wat kan zij voor u doen?

De onafhankelijk klachtenfunctionaris;

- Geeft informatie en advies over klachtmogelijkheden en het klachtenstelsel;
- Kan bemiddelen tussen u en Attenta;
- ondersteunt, indien nodig, u bij het formuleren van een klacht in woord en geschrift;
- begeleidt en ondersteunt u in het klachtentraject richting Attenta;
- doet aan procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
- doet aan opvang en registratie van klachten;

Hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat leest u hieronder.

De klachtenprocedure

1. Het indienen van een klacht doet u door contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
 - neem contact op met Zorgbelang Drenthe tel: 050-7271500 op werkdagen tussen 9.00-16.00 uur.
 - Mail naar info@zorgbelang-drenthe.nl o.v.v. klachtenfunctionaris
 - Of per brief: Zorgbelang Drenthe, t.a.v. klachtenfunctionaris, Annerweg 30, 9471 KV te Zuidlaren
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klachten van inwoners. Inwoners zijn natuurlijke dan wel rechtspersonen met wie Attenta in contact staat.

3. Als u een klacht heeft, kijkt de klachtenfunctionaris altijd met u of de het probleem op te lossen is door in gesprek te gaan met de medewerker sociaal team van Attenta en/of een leidinggevende, die u helpt of geholpen heeft. Vaak kan het probleem in dat gesprek worden opgelost.
4. Als het gesprek met de medewerkers sociaal team en/of de vertrouwenspersoon u onvoldoende heeft opgeleverd, dan wordt de formele klachtenprocedure gestart.
5. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen schriftelijk (al dan niet via mail) aan de inwoner en registreert de klacht.
6. In de klachtenregistratie neemt de klachtenfunctionaris de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.
7. Uitgangspunt is dat de klacht binnen vier weken is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de inwoner is meegedeeld.
8. Als de afhandelingstermijn niet haalbaar is, informeert de klachtenfunctionaris hier tijdig over via een brief. De termijn kan zo nodig worden verlengen met vier weken mits klager en beklagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en beklagde en met instemming van de klager.
9. In de volgende situaties neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling:
 - a. er is al eerder over hetzelfde onderwerp/de gedraging een klacht behandeld volgens deze klachtenregeling;
 - b. de gedraging heeft meer dan één jaar geleden plaatsgevonden;
 - c. het belang van de inwoner dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.

Als de klachtenfunctionaris concludeert dat één van bovenstaande situaties van toepassing is, wordt de inwoner binnen zes weken na ontvangst van de klacht per brief over dit besluit geïnformeerd.

10. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken instantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
11. De behandeling van de klacht verloopt als volgt.
De klachtenfunctionaris: maakt een klachtdossier aan;
 - a) bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - b) De klachtenfunctionaris vraagt de medewerker, die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier om (schriftelijk) te reageren op de ingebrachte klacht. De reactie (het verweer) van de medewerker wordt door de klachtenfunctionaris gedeeld met de klager. De klager mag hierop reageren.
 - c) De reactie van de klager wordt door de klachtenfunctionaris gedeeld met de medewerker.
 - d) De klachtenfunctionaris vraagt de inwoner of deze gehoord wil worden en wint eventueel nadere informatie in bij de inwoner wanneer er onduidelijkheden zijn of wanneer aanvullende informatie nodig is;
 - e) beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de inwoner;

- f) oordeelt op grond van de informatie over de klacht en adviseert eventueel de bestuurder over daaraan te verbinden gevolgen voor de desbetreffende medewerker en/of de algehele werkwijze.
12. De klachtenfunctionaris formuleert haar definitieve oordeel en informeert de inwoner en de directeur bestuurder van Attenta per brief over de uitkomst en de onderliggende argumentatie.
13. De directeur bestuurder van Attenta geeft het definitieve eindoordeel op de klacht.
14. Als de inwoner akkoord gaat met het definitieve de door de directeur bestuurder getrokken conclusie, wikkelt de klachtenfunctionaris de klacht af conform de uitkomst. Hij sluit het klachtdossier, vermeldt dit in het klachtenregister en slaat het klachtdossier op. Hiermee is de klacht afgewikkeld.
15. Als de inwoner niet akkoord gaat met het definitieve oordeel van de directeur bestuurder, dan maakt de klachtenfunctionaris hiervan een aantekening in het klachtdossier en in het klachtenregister.
16. De klachtenfunctionaris biedt jaarlijks een verslag aan de directeur bestuurder van Attenta aan. Het verslag is gemaakt op grond van het klachtenregister en betreft de ingediende geanonimiseerde klachten en de uitkomsten van de klachtenbehandeling.
17. Dit verslag wordt door Attenta aangeboden aan het college van B&W ter kennisname aan de gemeenteraad gezonden. Ingeanonimiseerde vorm plaatst Attenta het verslag tevens op haar website.

Toelichting op de klachtenregeling

Punt 1

De klachtenfunctionaris zelf kan ook onderwerp van klachten zijn. In dat geval is de behandeling van de klacht door deze persoon niet mogelijk. De directeur-bestuurder zal dan contact opnemen met de bestuurder van Zorgbelang Drenthe. Als de klacht de directeur-bestuurder van Attenta betreft, is de Raad van Toezicht verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klacht. Als de klachten gericht zijn tegen de Raad van Toezicht wordt door de Raad van Toezicht een onafhankelijk persoon aangewezen als klachtenbehandelaar.

Ook rechtspersonen (zorgaanbieders bijvoorbeeld) kunnen klachten hebben over de handelwijze van (medewerkers van) Attenta. (Medewerkers van) rechtspersonen kunnen zich ook onheus behandeld voelen in het contact met Attenta.

Het kan niet zo zijn dat keuzes of bedrijfsvoering van Attenta door andere rechtspersonen aan de kaak worden gesteld middels de klachtenprocedure. De klacht moet gaan over een specifiek geval en specifieke situatie tussen (medewerkers van) de rechtspersoon en (medewerkers van) Attenta.

Punt 2, 3 en 4

Hier wordt aangegeven dat zoveel mogelijk in gesprek tussen inwoner en medewerker wordt geprobeerd om klachten in een vroeg stadium te bespreken en op te lossen. Een inwoner kan de vertrouwenspersoon hierbij inschakelen. Lukt het niet om in gesprek het probleem op te lossen, dan kan de inwoner zowel schriftelijk als mondeling zijn klacht kenbaar maken. Voor het opstarten van de klachtprocedure is het belangrijk dat de

klacht zo goed mogelijk omschreven wordt. Daarom is in het protocol opgenomen dat (eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris) de inwoner de klacht op papier zet..

Punt 9

Niet alle klachten leiden tot een behandeling. Er is een aantal gevallen opgesomd waarbij kan worden afgezien van behandeling. Een dergelijk oordeel hoort goed gemotiveerd te worden. Attenta is een privaatrechtelijk orgaan, die taken uitvoert voor de gemeente, hierdoor kunnen klachten over (medewerkers van) Attenta kunnen worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Klachten kunnen wel worden gezien als maatstaf voor de professionaliteit en/of klantgerichtheid van (medewerkers van) Attenta. Daarom is het van belang dat gemeente, college van B&W en de gemeenteraad van de behandeling en afhandeling van de klachten door Attenta op de hoogte blijft.

Punt 11

Hier wordt het verloop van de procedure benoemd. Daarbij is van belang dat de klachtenfunctionaris beide partijen, inwoner en medewerker (van Attenta), hoort. Er kan van het horen van de inwoner worden afgezien als de inwoner aangeeft daaraan geen behoefte te hebben. De klachtenfunctionaris heeft de taak om de directeur-bestuurder over de uitkomst van de behandeling van de klacht te informeren. De klachtenfunctionaris adviseert de directeur-bestuurder, als de klacht daartoe aanleiding geeft, over te nemen stappen ten aanzien van de werkwijze en/of de desbetreffende medewerker.

Punt 14, 15,16 en 17

Legt vast wat er ter verdere afronding van de klacht met het dossier gebeurt. Ook wordt opgemerkt dat hierna geen inhoudelijke beoordeling meer mogelijk is. Er kan alleen bij het college van B&W worden aangekaart dat men vindt dat de procedure niet goed is doorlopen. Het college oordeelt niet over de inhoud van de klacht maar kijkt alleen of de klachtenregeling goed is toegepast.

Om zicht te krijgen op het aantal ingediende klachten en de afhandeling daarvan, stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag bevat ook aanbevelingen over de werkwijze van Attenta. Het verslag wordt aangeboden aan de directeur bestuurder van Attenta. Daarnaast wordt het verslag aangeboden aan het college en deze stuurt het ter kennisname door aan de gemeenteraad. College en de gemeenteraad via het college, hebben alleen een beperkte sturingsmogelijkheid op dit vlak. In het kader van openheid en transparantie wordt het verslag, ook op de website van Attenta geplaatst.