

Nadere uitwerking van het indienen van klachtenrapportages

Artikel in de deelovereenkomsten HbH, begeleiding, overgangsrecht begeleiding

Tussen 1 januari 2015 en 1 januari 2016 leveren Dienstverleners tweemaal per jaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Begeleiding naar aard en oorzaak, voor het eerst in juli 2015 en daarna in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Vanaf 1 januari 2016 leveren Dienstverleners de genoemde rapportage jaarlijks aan voor 1 december.

Termijn

- Uiterlijk 1-7-2015 leveren leveranciers een totaalrapportage op van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Begeleiding over de eerste zes maanden.
- Uiterlijk 31-01-2016 leveren leveranciers een totaalrapportage op van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Begeleiding over de eerste twaalf maanden.

Format

In een door de gemeente vastgesteld excelbestand wordt kolomsgewijs de volgende informatie opgenomen:

- Per klacht:
 - Uniek nummer per klacht (waarmee later cliëntgegevens opgevraagd kunnen worden)
 - Datum indienen klacht
 - Strekking van de klacht
 - Zorgaanbod
 - Kwaliteit
 - handelswijze medewerker(s)
 - Bejegening
 - Overig
 - Afgehandeld ja/nee
 - Gegrond/ongegrond
 - Datum afhandelen klacht
 - Afwikkeling
 - Woonplaats cliënt

Aanleveren

Het aanleveren dient in excelformaat per e-mail beveiligd met een wachtwoord plaats te vinden bij de regionale contractbeheerder NSDMH via nsdmh@gouda.nl.

Opvolging

De regionale contractbeheerder maakt een analyse van de binnengekomen klachten. Deze analyse kan aanleiding zijn tot nader onderzoek.