

Klachtenbeleid Cliënten

Datum vaststelling:

januari 2011

Te herzien voor:

januari 2014

Opgesteld & vastgesteld door:

Onno Fokker & Marco Cattel

Inhoud

	Blz.
1. Inleiding	3
1.1. Compliment, feedback of klacht	
2. Begripsbepaling	3
3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid	4
3.1. Doelstelling	
3.2. Genoegdoening aan de klager	
3.3. Opvang op de plek waar klachten ontstaan	
3.4. Registratie van klachten	
4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	5
4.1. Intern klachtenfunctionaris	
4.2. Zorgbelang Gelderland	
4.3. De Onafhankelijke Klachtencommissie	
5. Belangrijke adressen en telefoonnummers	5
Bijlage: Klachtenformulier	6

Bronnen:

- Zorgbelang Gelderland
- Stichting beheer klachtenrichtlijn gezondheidszorg, CBO;
 Klachtenrichtlijn gezondheidszorg & overzicht van aanbevelingen
- www.igz.nl: Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen

1. Inleiding

In deze nota wordt het klachtenbeleid van Zorg voor Zorg beschreven. In het klachtenbeleid wordt beschreven op welke wijze klachten worden opgevangen en behandeld.

Na de inleiding en begripsbepalingen wordt in het 3^e hoofdstuk ingegaan op de uitgangspunten voor het klachtenbeleid, in het 4^e hoofdstuk wordt beschreven hoe u met een klacht kunt omgaan en worden de mogelijkheden met betrekking tot het indienen en de behandeling van klachten toegelicht. In hoofdstuk 5 staan de relevante contactgegevens vermeld. In de bijlage volgt het klachten formulier voor cliënten.

1.1. Compliment, feedback of klacht

Compliment

Bent u tevreden over onze hulpverlening? We waarderen het als u uw eigen zorgverlener hierover persoonlijk vertelt. Bent u hiervoor niet in de gelegenheid, dan kunt u uw compliment ook mailen naar info@zorgvoorzorg.net. Uw compliment wordt doorgestuurd aan de betreffende collega of het team.

Feedback

In het dagelijks werk van Zorg voor Zorg draait het om de cliënt. De doelen worden opgesteld aan de hand van de zorgvraag, de uitvoering van de hulpverlening is toegespitst op de wensen van de cliënt. We zijn ons ervan bewust dat het altijd beter kan. We moedigen u dan ook aan om uw zorgverlener hierover te informeren. Weet u niet precies bij wie u kunt zijn? Dan kunt u ook hier uw feedback mailen naar info@zorgvoorzorg.net. Uw reactie wordt doorgestuurd naar de betrokken zorgverlener. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een reactie.

Klacht

Bent u ontevreden over de begeleiding door Zorg voor Zorg. Ook dat willen we graag van u weten. Uw klacht helpt ons de dienstverlening te verbeteren.

Wanneer u een klacht indient ontvangt u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en een uitnodiging tot een gesprek met de betreffende leidinggevende. Wanneer een gesprek voor u niet voldoende is of niet tot een bevredigende oplossing heeft gezorgd kunt u voor onafhankelijke informatie of advies contact opnemen met Zorgbelang Gelderland. U kunt ook een klacht indienen bij de onafhankelijke regionale klachtencommissie. Zorgbelang Gelderland kan u hierbij adviseren en indien nodig begeleiden. U wordt hierover geïnformeerd bij aanvang van de hulpverlening en wanneer u uw klacht indient. In dit klachtenbeleid wordt u nog uitgebreid geïnformeerd over de diverse mogelijkheden bij het indienen van u klacht.

2. Begripsbepaling

Klacht

Een *klacht* is kenbaar gemaakte onvrede van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Om het onderscheid te definiëren tussen klachten en fobo's (= fouten, ongelukken en bijna ongelukken) volgt hieronder de beschrijving van fobo's.

Fobo

Een fobo is een gebeurtenis welke tot een schadelijk gevolg voor een cliënt, een medewerker of een bezoeker heeft geleid, of had kunnen leiden. Een fobo is dus niet bij voorbaat een klacht maar kan wel de aanleiding vormen voor het indienen van een klacht.

Klager

Een cliënt van Zorg voor Zorg of diens partner, ouder of wettelijke vertegenwoordiger.

Klachtenbemiddeling

Methode om, eventueel met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon, een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Gericht op het herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk oplossen van onvrede.

Klachtenbehandeling

Een externe klachtenbehandeling is het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de externe klachtencommissie, leidend tot een uitspraak. Het vindt in het kader van de Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) onder verantwoordelijkheid van Zorg voor Zorg plaats.

Klachtenbeleid

In een klachtenbeleid staan alle voornemens, uitgangspunten en gewenste resultaten beschreven op het gebied van klachten van cliënten.

Klachtencommissie

Een onafhankelijke instantie die volgens vereisten van de WKCZ en in het klachtenreglement vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht.

Medewerkers

In deze nota wordt met de term medewerkers bedoeld de zorgondernemers, personen met een arbeidsovereenkomst met Zorg voor Zorg, personen met een overeenkomst tot het leveren van diensten aan Zorg voor Zorg en stagiaires en vrijwilligers.

3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid

3.1. Doelstelling

- ✓ Het recht doen aan de individuele klager.
- ✓ Het binnen de doelstellingen van Zorg voor Zorg beschermen van de rechten van cliënten en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- ✓ Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van cliënt en medewerker/zorgorganisatie.
- ✓ Het geven van een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht.

3.1. Genoegdoening aan de klager

Het eerste uitgangspunt is dat de klager of de persoon die onvrede heeft kenbaar gemaakt, altijd recht moet worden gedaan. Het verhaal van de klager wordt altijd gehoord en serieus genomen. De klager moet kunnen waarnemen dat zijn standpunt wordt begrepen. Genoegdoening betekent in deze tekst dat de zienswijze van de klager wordt gerespecteerd en de klacht actief wordt onderzocht, met als resultaat een conclusie of een advies.

Als op de plek waar de klacht is ontstaan de middelen ontbreken om de reden tot klagen weg te nemen, leggen de direct betrokkenen de klacht voor aan hun leidinggevende (de zorgondernemer). Aan de klager wordt terug gerapporteerd welke acties worden ondernomen om de gewenste veranderingen te creëren. Als er geen mogelijkheden zijn om de situatie te veranderen, wordt dit gemotiveerd aangegeven bij de klager.

Daar waar mogelijk wordt een verstoorde vertrouwensrelatie hersteld zodat de zorgverstrekking in een goed klimaat tot stand kan blijven komen. Tegelijkertijd moet genoegdoening aan de cliënt of diens vertegenwoordiger worden geschonken. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kan daarvoor een bevestiging met een formeel karakter nodig zijn, bijvoorbeeld de erkenning van een gemaakte fout door een leidinggevende of een onafhankelijke formele uitspraak over de klacht door de Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie.

Alle kenbaar gemaakte onvrede wordt opgevangen en behandeld. Onvrede of een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorg aan een individu, het handelen van personen, de bejegening door personen, de houding van de organisatie, materiële voorzieningen enzovoorts. Een klacht of onvrede kan gericht zijn op een bepaalde medewerker, een groep van medewerkers of de organisatie in het algemeen.

3.2. Opvang op de plek waar klachten ontstaan

Het volgende uitgangspunt van het klachtenbeleid van Zorg voor Zorg is dat onvrede met de zorg en dienstverlening zoveel mogelijk wordt besproken en hersteld op de plek waar deze ontstaat. Zorgondernemers en senior groepsleiders staan open voor op- en aanmerkingen van de cliënt, ouders of cliëntvertegenwoordigers en zijn altijd bereid in overleg te treden. Zorg voor Zorg ziet onvrede of klachten als informatie waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd. De organisatie wil leren en heeft er daarom baat bij dat bestaande onvrede zoveel mogelijk wordt kenbaar gemaakt, zodat er informatie beschikbaar komt op basis waarvan gericht aan kwaliteitsverbetering kan worden gewerkt. Kenbaar gemaakte onvrede is geen last maar biedt nuttige informatie voor de vormgeving van de zorgverstrekking.

3.3. Registratie van klachten

Klachten bieden waardevolle informatie over de kwaliteit van het zorgproces. Klachten die op de werkplek worden besproken, geven een directe input aan de bewaking van de kwaliteit op individueel niveau. De registratie van klachten biedt een goed instrument voor de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening van Zorg voor Zorg. Een registratie kan trends en ontwikkelingen zichtbaar maken. Op basis van die informatie kunnen gerichte (beleids)maatregelen worden genomen, die vervolgens op hun effect kunnen worden beoordeeld aan de hand van de registratie.

4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Het is het beste om degene te benaderen die bij uw klacht is betrokken. Want een direct gesprek met die persoon is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen.

Helpt een direct gesprek niet dan kunt u het beste met uw klacht naar de senior groepsleider of de zorgondernemer gaan. Biedt ook dat in uw ogen geen bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke advies organisatie Zorg Belang Gelderland . Zij kunnen u adviseren, informeren en eventueel begeleiden bij het indienen van een klacht bij de Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie. Hoe dat in zijn werk gaat leest u verder in dit hoofdstuk.

4.1. Interne klachtenfunctionaris

Het kan zijn dat cliënten met een klacht het prettig vinden een medewerker die vertrouwd is met de organisatie in te schakelen voor bemiddeling of advisering. Dan kan de klager een beroep doen op de interne klachtenfunctionaris. De taak van klachtenfunctionaris wordt ingevuld door een medewerker van een andere locatie dan waar de cliënt zorg krijgt. De klachtenfunctionaris houdt een anonieme registratie bij van de ontvangen klachten en de afwikkeling daarvan ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.

4.2. Zorgbelang Gelderland

Het is niet altijd eenvoudig om feedback of klachten te bespreken. Voor cliënten en ouders/verzorgers van cliënten van Zorg voor Zorg is er de mogelijkheid om onafhankelijk advies en informatie te verkrijgen bij Zorgbelang Gelderland. Zorgbelang Gelderland is een onafhankelijk orgaan en biedt bij klachten van cliënten hulp bij:

- De opvang van klachten en verleent hierbij informatie en advies.
- Het indien nodig verlenen van bijstand bij het indienen van een klacht.
- Uw vragen over patiëntenrechten en procedures.
- Het bespreken met u wat de klacht is en welke oplossing u wilt bereiken.

Zij kunnen u uitleggen hoe de weg naar een oplossing eruit ziet en geven advies en zo nodig ondersteuning. Zij kunnen u bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van een klachtenbrief of u begeleiden bij een gesprek met uw hulpverlener of zorginstantie.

Voor vragen of het indienen van een klacht kunt u contact met Zorgbelang Gelderland opnemen op telefoonnummer 026 384 28 22 of per e-mail op ikg@zorgbelang gelderland.nl.

De afdeling Informatie en Klachtenopvang is iedere werkdag bereikbaar van 09.00 tot 16.30 uur.

De dienstverlening van Zorgbelang Gelderland is gratis.

4.3. De Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie

Zorg voor Zorg is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Gelderse Zorginstellingen.

U kunt uw klacht ter beoordeling voorleggen aan deze onafhankelijke klachtencommissie. De klacht kan elke zorgverlener en alle andere medewerkers van Zorg voor Zorg betreffen.

Bij de klachtencommissie dient u uw klacht schriftelijk in te dienen. Het is aan te raden het doel dat u wilt bereiken met uw klacht en de punten waarover u een uitspraak wilt hebben in uw klachtbrief aan te geven. De commissie zal meestal eerst nog voorstellen om uw klacht door bemiddeling op te lossen. Als u dat niet wilt en direct behandeling van uw klacht door de commissie wilt, kunt u dat al aangeven in uw klachtbrief. De commissie laat u weten hoe de procedure verloopt. Hoor en wederhoor dienen te worden toegepast. Dat wil zeggen dat ook degene tegen wie u een klacht heeft ingediend (de aangeklaagde), een kopie van uw brief ontvangt en gevraagd wordt om daarop te reageren. Meestal volgt daarna een hoorzitting waar beide partijen mondeling hun standpunt kunnen toelichten. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid.

De klachtencommissie laat u en de aangeklaagde schriftelijk weten of uw klacht gegrond (u heeft gelijk), deels gegrond of ongegrond is (u heeft ongelijk) en waarom de commissie dat vindt. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen treffen. Wel kan zij aan de hulpverlener of de instelling aanbevelingen doen over hoe uw klacht opgelost kan worden, en/of in de toekomst kan worden voorkomen. De hulpverlener of instelling moet binnen een maand schriftelijk laten weten of en hoe de aanbevelingen worden overgenomen. Hiervan krijgt u een afschrift. Er is geen wettelijke verplichting om de aanbevelingen van de klachtencommissie te volgen. Er is geen beroepsmogelijkheid.

Als u als cliënt niet zelf een klacht wilt indienen, kunt u iemand machtigen om dit namens u te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen. Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling.

5. Belangrijke adressen en telefoonnummers

- Klachtenfunctionaris locatie Veluwe, De Roek: *Susan van Bruggen*
mail: susan@zorgvoorzorg.net
telefoon: 0575-549899 of 06-20599852
- Klachtenfunctionaris locatie Achterhoek, De Bollert: *Marco Cattel*
mail: marco@zorgvoorzorg.net
telefoon: 06-31044025
- Zorgbelang Gelderland
mail: ikg@zorgbelang gelderland.nl
telefoon: 026 384 28 22
- Externe Klachtencommissie van Gelderse Zorginstellingen.
- Postbus 139, 6660 AC in Elst.

