



## Klachtenregeling Zorgen & Zo

### Inleiding

Zorgen & Zo streeft naar een open feedbackcultuur als het gaat om het bespreekbaar maken van ontevredenheid rondom zorgtrajecten en het afhandelen van klachten. Iedere klacht wordt gezien als een mogelijkheid om ons kwaliteitsbeleid bij te stellen, en nemen wij dan ook zeer serieus. Wij willen graag laagdrempelig zijn en op de allereerste plaats de klacht bespreken binnen onze eigen begeleidings/behandelingssetting. Wij achten het van grote waarde om de relatie met de cliënt te behouden en/of te herstellen.

Deze regeling beschrijft onze procedure, vanaf ontvangst van de klacht, het verwerken van de klacht en het beoordelingsproces. Door deze regeling hopen wij duidelijkheid te bieden aan onze cliënten en partners en worden klachten via een officiële weg behandeld volgens een vaste procedure. Het leerrendement van de klachten komt naar voren in verbeterprocessen.

### Algemeen

De **Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is van toepassing binnen de zorgsector en schrijft voor dat een organisatie, die hulp aanbiedt voor **WMO en Jeugdwet**, een klachtenprocedure hanteert. Wij hebben binnen Zorgen & Zo een **klachtenfunctionaris**, welke te bereiken is via telefoon of email.

Bart Hermans

06-43496280

[bart.hermans@zorgenenzolimburg.nl](mailto:bart.hermans@zorgenenzolimburg.nl)

### Omschrijving van de rol van de klachtenfunctionaris:

- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke manier. De zorgaanbieder op zich, zal zich hierin niet mengen. De functionaris heeft mandaat om zelf de handelswijze die past bij de klacht te bepalen.
- De klachtenfunctionaris mag niet zelf zijn betrokken bij de klacht of het ongenoegen waarop de klager zich baseert. Indien dit wel zo is, zal deze zich in deze positie laten vervangen.

- De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste opvang, voor algemene informatie, voor informatie en advies m.b.t de gemelde klacht, het verrichten van een zorgvuldig onderzoek naar de klacht, en voor informatie m.b.t de mogelijkheden ter afhandeling.
- De klachtenfunctionaris richt zich op een duurzame oplossing en mogelijk herstel van de relatie tussen betrokkenen.
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht en volgt deze op binnen het KMS Q-base.
- De klachtenfunctionaris stelt periodiek een rapport op m.b.t zijn werkzaamheden en bevindingen, en maakt deze bekend aan directie en managementrapportage richting de Raad van Toezicht.

#### Bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, na toestemming van de cliënt.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevenden, directie en bestuur over de omgang met klachten in zijn algemeenheid.

Wij streven ernaar om ongenoegen en klachten adequaat te behandelen en maken een verdeling op basis van:

#### Informeel fase

De klager kan zijn onvrede/klacht kenbaar maken bij de betrokken medewerker(s), de leidinggevende van de betrokken medewerker(s) (al dan niet gebruikmakend van de klachtenfunctionaris).

Doel is dat de ongewenste ontwikkeling/situatie rechtstreeks wordt besproken tussen de direct betrokkenen, zodat hierin op een snelle en natuurlijke manier besproken kan worden hoe partijen de samenwerking naar wens kunnen hervatten. Dit kan de onderlinge relatie versterken.

Indien de klager dit onwenselijk of moeilijk vindt, dan kan men een beroep doen op onze klachtenfunctionaris, tevens leidinggevende van de medewerker(s), en kan deze zich inzetten om te bemiddelen t.a.v de klacht.

De klachtenfunctionaris nodigt de klager uit voor een gesprek, en inventariseert samen met de klager de aard van de klacht en onderzoekt welke stappen gezet kunnen worden richting een oplossing.

#### Formele fase

De klager kan zich direct wenden tot de klachtenfunctionaris, welke de klacht formeel, volgens een stappenplan zal doorlopen en die u informeert m.b.t werkwijze en tussenaafspraken, met als doel het zorgvuldig oplossen van de klacht binnen de eigen organisatie. Mocht het geschil blijven bestaan dan zullen wij u wijzen op uw recht en mogelijkheid om hierbij gebruik te maken van een extreme partij, zoals aangegeven.

Klachten van familieleden of naasten worden op dezelfde wijze behandeld.

Bij aanvang zorg wordt de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger geïnformeerd m.b.t de klachtenregeling, en wordt een infoblad overhandigd. Op onze website kunt u alle informatie ook terugvinden.

### De klachtenbehandeling:

- U kunt uw klacht telefonisch en/of schriftelijk/via mail aan ons kenbaar maken.
- Dit geldt ook voor de vertegenwoordiger, gemachtigde, nabestaande of naastbetrokkene. ( voor zover en in welke mate dit de naastbetrokkenen betreft)
- De klachtenfunctionaris kan u voorstellen om uw klacht alsnog binnen het informele traject neer te leggen. In dit geval wordt de termijn van afhandeling naar alle redelijkheid opgeschort.
- De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken

### Wanneer is een klacht niet-ontvankelijk en hoe hoort u dit?

- Als dezelfde klacht al is behandeld, nog in behandeling is, of is ingediend door een persoon welke hier niet toe is bevoegd.
- De klacht heeft betrekking op een gebeurtenis, langer dan 5 jaar geleden.
- Niet ontvankelijke klachten worden schriftelijk gemotiveerd aan de klager, met een afschrift naar de directie.

### Beoordelingsfase:

- Na het onderzoek, zal de klachtenfunctionaris, degene op wie de klacht betrekking heeft, de mogelijkheid geven om te reageren. Dit geldt zowel voor de klager als de tegenpartij, opdat men in kennis wordt gesteld van de reacties.
- Indien de klacht , een vergoeding van geleden schade betreft, zal de klachtenfunctionaris de behandeling hiervan overdragen naar de directie.
- De klachtenfunctionaris hanteert als onderzoeksfase minimaal 2 en maximaal een termijn van 4 weken. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat deze termijn, gezien de aard van de klacht, niet haalbaar is, dan zal deze dit voor het verstrijken van de 4 weken mededelen en aangeven wat de volgende stap en termijn zal zijn. Deze tweede termijn bestrijkt naast de 4 weken, maximaal nog eens 4 weken. ( 8 weken in totaal na ontvangst van de klacht)
- De klachtenfunctionaris informeert de directie, en motiveert het advies m.b.t. afhandeling van de klacht.
- De directie zendt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, een schriftelijk gemotiveerd oordeel, en de beslissing welke de directie n.a.v de klacht heeft genomen, en de termijn waarbinnen evt maatregelen zullen worden gerealiseerd.
- De directie geeft aan dat de klager, bij een ongewenste uitkomst, het recht heeft de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Zorg, dan wel het AKJ voor te leggen. Tevens geeft de directie aan, binnen welke termijn de klager dit kan doen, met vermelding van contactgegevens van deze externe commissies.

### Beoordeling van een klacht, die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft:

Indien een klacht op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft, door bijvoorbeeld een integraal aanbod, dan kan een klager een gecombineerde behandeling van de klacht vragen, en deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de betrokken directies. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit kan leiden tot een gezamenlijk oordeel en adequate afhandeling van de klacht.

### Wanneer kunt u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg?

- Er is niet binnen de wettelijke termijn een reactie op de schriftelijk ingediende klacht gegeven.
- De klacht is blijven bestaan en is niet naar wens opgelost.
- De klacht is van die orde en omvang dat van de cliënt niet meer in alle redelijkheid kan worden verwacht dat hij/zij de klacht eerst intern met de zorgverlener bespreekt.

### Geschillencommissie Zorg, dan wel het AKJ:

Dit zijn beide extreme, neutrale partijen die vanuit dit oogpunt een geschil zullen gaan beoordelen en behandelen. Zij zullen uiteindelijk gaan beslissen wat met de klacht gebeurt en mogelijke consequenties die daarbij een rol kunnen spelen.

### Geheimhouding en Privacy

Iedereen die bij de afhandeling van de klacht betrokken is geweest, is tot geheimhouding verplicht t.a.v. dat wat is besproken en geconcludeerd, gezien het vertrouwelijke karakter binnen een zorgtraject/samenwerkingsrelatie. Sinds de invoering van de nieuwe privacywet, de AVP, hanteren wij een privacybeleid, welke informatie ook bij aanvang zorg zal worden aangeboden. Op onze website kunt u ook de documenten terugvinden m.b.t ons privacybeleid.

### Kosten:

De zorgaanbieder brengt geen kosten in rekening voor de afhandeling van de klacht.

### Vaststelling en in werkingtreding van dit reglement:

Dit reglement is vastgesteld door de directie en kan alleen worden gewijzigd door de directie, of met instemming van de directie. De datum waarop dit reglement in werking treedt is 30 sept 2020.