

P 2.8.1 Klachtenregeling

Inleiding

In de zorg zijn we voortdurend bezig met 'mensenwerk en communicatie'. Daarbij is het uitgangspunt dat alles naar tevredenheid van de cliënt en de medewerker verloopt. Echter, soms gaan dingen verkeerd door allerlei organisatorische en/of menselijke oorzaken. Daar dienen we zorgvuldig bij stil te staan en van te leren! Veade BV wil goede zorg verlenen. Daar wordt onder andere onder verstaan: zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan de wensen en verwachtingen van de cliënt. Vanuit dat oogpunt kan een klacht van een cliënt beschouwd worden als *"het niet in voldoende mate voldoen aan die wensen en verwachtingen"*.

Het werken in de zorg is een complexe bezigheid. We proberen met iedere cliënt de juiste afspraken te maken en streven er naar deze zo goed mogelijk na te komen. Toch kan het gebeuren dat de gezamenlijk overeengekomen afspraken door één van de partijen niet goed begrepen zijn, minder goed worden nagekomen of dat er in de communicatie met de cliënt zaken niet goed verlopen. Dit kan leiden tot signalen van onvrede bij de cliënt. Het is in de zorgrelatie tussen de cliënt, (mantelzorger) en zorgverlener van groot belang dat deze signalen serieus worden genomen en worden opgepakt en vervolgd. Op deze manier kun je heel vaak voorkomen dat een signaal van onvrede uitgroeit tot een formele klacht.

Het klachtenrecht van cliënten via instellingen voor gezondheidszorg is een formeel recht. Hiermee wordt een cliënt (in zorg) in de gelegenheid gesteld om zijn/haar klachtenrechten geldend te maken in een vastgestelde procedure. Deze procedure is vastgelegd in dit klachtenreglement, die voortvloeit uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz, 1 januari 2016) stelt aan de zorgaanbieders i.h.k.v. de klachtenregeling en afhandeling van klachten.

De Wkkgz stelt drie globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

- Klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
- De behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing;
- De klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Uitgaande van de bovengenoemde eisen waarborgt Veade BV dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht voor beide partijen.

Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Veade BV, lid van SPOT.

Artikel 1.2. Cliënt

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg of maatschappelijke ondersteuning wordt verleend.

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder, om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

1. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;
3. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Als SPOT-lid is Veade BV aangesloten bij de geschillencommissie van Stichting Zorggeschil.

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar procedure van die commissie van Stichting Zorggeschil, te raadplegen via <https://zorggeschil.nl/clienten/>.

Indiener van de klacht wordt door Veade BV regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende

1. De klacht wordt geregistreerd via Qbase in een digitaal klachtenformulier en de ontvangst daarvan wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. Een medewerker stelt degene, die tegenover hem een klacht heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
3. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris van SPOT. De mogelijkheid om

rechtsstreeks een beroep te doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris en zijn/haar contactgegevens worden tevens bij de intake met cliënten en/of hun mantelzorgers gecommuniceerd.

4. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen en van en met elkaar te leren.
5. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.
6. De leidinggevende, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 4. Conclusie eerste klachttopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de leidinggevende die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de leidinggevende die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen acties en de besproken voorstellen.

Artikel 5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. Veade BV is lid bij SPOT. Daarmee is het gebruik en de inzet van een klachtenfunctionaris mogelijk om cliënten en/of hun mantelzorgers bij te staan bij het formuleren van hun klacht en het doorlopen van de klachtprocedure binnen Veade BV.

Contactgegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris SPOT:

Cliënten kunnen een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via SPOT per mail: klacht@verenigingspot.nl of per post: Vereniging SPOT, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Lange Voorhout 58, 2514EG Den Haag.

Artikel 6. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Veade BV waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Veade BV over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Veade BV noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 7. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Artikel 8. Geschilleninstantie

Als het niet lukt om met behulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen van de door de klager ingediende klacht, dan kan er een formele klacht ingediend worden bij Zorggeschil. Dit is een erkende geschillencommissie voor Zorg en Welzijn. De lidorganisaties van SPOT zijn collectief aangesloten bij deze instantie. Ook hier is de afhandeling van de klacht kosteloos voor de klager.

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Artikel 9. Contactgegevens Stichting Zorggeschil (externe geschilleninstantie)

De cliënt en/of zijn/haar mantelzorger kan een geschil melden via een online meldingsformulier, dat te raadplegen is via <https://zorggeschil.nl/clienten/>. Of er is ook de mogelijkheid het geschil schriftelijk en met voldoende uitleg te melden aan het bestuur van de Stichting Zorggeschil via onderstaand adres:

Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde

De melding dient tenminste te bevatten:

- Uw eigen naam, adres en telefoonnummer;
- Een omschrijving van het geschil;
- De dagtekening van uw brief.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Veade BV kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Veade BV hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de onafhankelijke klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van Zorgbelang worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 12. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 5 en 9. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt;
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 13. Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Vieade BV of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Veade BV of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.