

Klachtenregeling Cliënten

Inhoudsopgave

1.	Zorgen doen we samen	3
2.	Uitingen van onvrede	3
3.	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is.....	3
4.	Wat kan de klachtenfunctionaris doen?	4
5.	Indienen formele klacht	5
6.	De geschillencommissie	7
7.	Meerdere zorgaanbieders.....	7
8.	Onderaannemers	7
9.	Geheimhouding	7
10.	Bewaartermijn formele klacht	7
11.	Ook goed om te weten	8
12.	Stroomschema klachtenregeling	9
13.	Bijlage Definities	10

1. Zorgen doen we samen

Goede zorg vereist een goed en gelijkwaardig samenspel tussen cliënt, het familie(netwerk) en de zorgprofessionals. Zorgen doen we samen! Dat is de overtuiging van waaruit ENA werkt.

Bij een goede samenwerking hoort openheid, waarbij kritiek of een klacht bespreekbaar is. Een klacht wordt bij ENA ontvangen om op te lossen, ervan te leren en te kijken waar we onze zorg kunnen verbeteren. Daarom hechten we aan een klimaat binnen onze organisatie, waarbij de cliënt of het familie(netwerk) gemakkelijk en laagdrempelig met een klacht over onze zorg of dienstverlening de weg vindt naar de medewerker.

Deze klachtenregeling geeft aan hoe wij samen met de cliënt met een klacht aan de slag gaan. Het laat ook zien wat de mogelijkheden zijn als de besproken oplossing voor de cliënt en familie(netwerk) onverhoopt niet bevredigend is. Maar alles is erop gericht om er samen op een goede manier uit te komen. Met onze klachtenregeling voldoen we bovendien aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waarin is vastgesteld hoe klachten behandeld moeten worden.

Klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning van ENA ontvangen (dagopvang) worden ook op basis van deze regeling behandeld. Klachten die gaan over onvrijwillige zorg vallen niet onder deze regeling, maar vallen direct onder de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl). De cliëntvertrouwenspersoon vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd) ondersteunt cliënten hierbij.

NB Waar “hij” geschreven is in deze regeling kan ook “zij” gelezen worden en omgekeerd.

2. Uitingen van onvrede¹

Bij ENA is het omgaan met een klacht er altijd op gericht om die zo snel mogelijk, en op het niveau waarop de klacht speelt, op te lossen. Veelal zal dat zijn op de afdeling waar de cliënt verblijft of in relatie tot de zorgverleners of dienstverleners met wie de cliënt te maken krijgt. De klachten kunnen heel verschillend van aard zijn. Het kan de zorgverlening betreffen, de ervaren omgang met cliënt en/of familie(netwerk) of bijvoorbeeld de dienstverlening (van de was tot schoonmaak of dagbesteding).

3. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is

Contactverzorgende of collega

- Het eerste aanspreekpunt voor de cliënt en zijn familie(netwerk) is de contactverzorgende. Het is van belang dat de contactverzorgende op de hoogte is van de klacht. Zij kan direct helpen bij het zoeken naar een passende oplossing. Doel is om met een of meerdere gesprekken tot een goede oplossing te komen. De contactverzorgende kan in overleg met de cliënt eventueel anderen betrekken bij het gesprek.

¹ Een uiting van onvrede wordt niet altijd een klacht. Met deze procedure beogen we de meest zorgvuldige route voor het oplossen van uitingen van onvrede te bewandelen en mensen hier zo goed mogelijk de weg in te wijzen.

- Is de contactverzorgende niet beschikbaar, dan kan de klacht ook besproken worden met een andere (dienstdoende) collega op de afdeling. Voor de cliënten en hun familie(netwerk) op de dagbesteding geldt dat zij contact opnemen met de medewerker van de dagbesteding.
- Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken onvrede van cliënten (in overleg met de cliënt) in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Familiebegeleider

Het uiten van een klacht in een goed gesprek kan soms ingewikkeld zijn. Ter ondersteuning hierin kan overleg gezocht worden met een van de familiebegeleiders. De familiebegeleider kan ook helpen bij het zoeken naar een oplossing.

Betreft de klacht specifiek de handelingen of gedragingen van een medewerker, dan is een gesprek aangaan met de betreffende persoon de koninklijke weg. Maar dat kan moeilijk zijn voor familie of cliënt. In dat geval kan ook een beroep worden gedaan op de familiebegeleider om de “klager” daarbij te helpen.

Locatieleider

In gesprek met elkaar werken we naar een oplossing. De contactverzorgende, de medewerker van de dagbesteding of een betreffende medewerker kan anderen betrekken bij het vinden van een oplossing als de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Dat kan bijvoorbeeld een kwaliteitsverpleegkundige zijn of de familiebegeleider. Ook kan een beroep worden gedaan op de locatieleider. Is (onafhankelijke) bemiddeling prettig of nodig, dan wordt er een beroep gedaan op de klachtenfunctionaris.

Wanneer de klacht direct binnenkomt bij de locatieleider, dan zal zij - als het de zorg betreft - altijd het contact zoeken met de contactverzorgende en/of een betrokken medewerker.

Klachtenfunctionaris

De klager kan de klacht ook direct bekend maken bij de klachtenfunctionaris en informeren naar de te volgen procedure. Veelal zal dat contact later in het proces zijn als een gesprek met de medewerkers/familiebegeleider/locatieleider niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd. De klachtenfunctionaris adviseert, kan bemiddelen en informeert de klager over de klachtenregeling.

Alles is erop gericht om er in gesprek met elkaar uit te komen. Daarom spreken wij bij ENA in dit stadium bij een klacht over een ‘uiting van onvrede’. Komen we er onverhoopt niet uit, dan wordt de klacht formeel en dient de klager deze in bij de bestuurder.

4. Wat kan de klachtenfunctionaris doen?

- De klachtenfunctionaris adviseert over de klachtenregeling, helpt bij het vinden van de juiste weg om de klacht op te lossen en kan zo nodig een bemiddelende rol spelen. In eerste aanleg zal hij de klager altijd helpen de klacht zelf in overleg met de betrokkenen op te lossen.

- Is bemiddeling aan de orde, dan zorgt ENA – om de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris te waarborgen – dat dit altijd gedaan wordt door een klachtenfunctionaris die niet werkzaam is op de betreffende locatie. De klachtenfunctionaris kan rechtstreeks benaderd worden door de cliënt of het familie(netwerk) of kan door een medewerker, de locatieleider of de bestuurder worden ingeschakeld.
- De rol van de klachtenfunctionaris bestaat uit:
 - Optreden als vertrouwenspersoon voor cliënten
 - Informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
 - Adviseren van en bijstand verlenen aan degene die overwegen een klacht in te dienen of een klacht hebben ingediend
 - Onderzoeken van de klacht
 - Bemiddelen tussen de ‘klager en aangeklaagde’ om te komen tot een duurzame oplossing
 - Ondersteunen van cliënt of familie(netwerk) bij het indienen van een formele klacht wanneer er geen bevredigende oplossing voor hen is
 - Registreren van de klachten die aan hem zijn gemeld, de afhandeling, opvolging en de resultaten
 - Op basis van de registratie schriftelijk periodiek de bevindingen rapporteren aan ENA Kompas
 - Evt. aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden
 - Optreden als in- en extern aanspreekpunt bij vragen t.a.v. de klachtenregeling en klachtenregistratie
- De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden uit binnen wet- en regelgeving, geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.

De bestuurder heeft de taken van de klachtenfunctionaris beschreven in een functiebeschrijving. ENA zorgt er te allen tijde voor dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt in en door de uitoefening van zijn functie. Hiervoor kan hij/zij zich zo nodig melden bij de bestuurder.

Klachten over de klachtenfunctionaris worden ook behandeld volgens deze klachtenregeling. De ‘klager’ kan terecht bij een collega-klachtenfunctionaris.

5. Indienen formele klacht

- Bij het indienen van een klacht bij de bestuurder zal deze eerst altijd nagaan of de klacht al eerder informeel (als uiting van onvrede) in behandeling is geweest.
- Als dat het geval is zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid, dan neemt de bestuurder de klacht in behandeling.
- Omdat het hier om een formele klacht gaat, zal deze altijd op schrift (digitaal of op papier) bij de bestuurder worden ingediend.
- Bij de opstelling ervan kan de cliënt of het familie(netwerk) of een gemachtigde die namens hen optreedt, zich laten adviseren door de klachtenfunctionaris van ENA.

De bestuurder

- De bestuurder is niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang. Het betreft hier mensen met dementie in zorg bij ENA. Deze klachten gaan, als er tussen cliënt, familie(netwerk) en de zorg geen bevredigende oplossing is gevonden, door naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl).
- Heeft de klacht betrekking op een andere zorgaanbieder, dan stuurt de bestuurder, na overleg met de indiener, de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.
- De bestuurder neemt een klacht verder niet in behandeling als:
 - een gelijke klacht nog in behandeling is
 - dezelfde klacht van dezelfde indiener al behandeld is
 - de klacht wordt ingediend door iemand die niet bevoegd is (Bevoegd zijn: De cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer, diens nabestaanden)
 - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis van meer dan twee jaar geleden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft; in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

De bestuurder deelt dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

In behandeling

De bestuurder neemt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht contact op met de indiener en met degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder bespreekt met hen hoe de klacht behandeld wordt.

Bij behandeling van de klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord en kan reageren.
- Een eventueel onderzoek wordt nooit uitgevoerd door de medewerker, de afdeling, team of leidinggevende die betrokken zijn bij de klacht.
- De uitkomst van het onderzoek over de gang van zaken rond de klacht wordt zowel naar de indiener van de klacht als ook naar diegenen die bij de klacht betrokken zijn gecommuniceerd. Beide 'partijen' hebben de gelegenheid te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

De bestuurder kan zich in haar oordeel laten adviseren door de externe klachtencommissie regio Arnhem.

Oordeel en reactietermijnen

- Op basis van bovenstaande ontvangt de 'klager' zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de formele klacht in een schriftelijke mededeling met redenen omkleed, tot welk oordeel de bestuurder is gekomen. Aangegeven wordt welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- Indien het in het kader van zorgvuldig onderzoek nodig is, kan de bestuurder de termijn van zes weken overschrijden. Het bestuur mag de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. Hierover ontvangt de indiener voor het verstrijken van de termijn een schriftelijke mededeling.

- Mocht de bestuurder binnen de verlengde termijn uiteindelijk concluderen dat zij de klacht niet kan beoordelen, dan zal zij de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft daarvan schriftelijk of per e-mail op de hoogte stellen. De bestuurder geeft aan wat de redenen zijn en kan een nieuwe termijn voorstellen.
- De ‘klager’ heeft een termijn van twee weken om te laten weten of dit akkoord is, maar kan ook kiezen om de klacht nu in te dienen bij de Geschillencommissie. De bestuurder is bevoegd om de klachtenprocedure dan te beëindigen.

Gedurende de gehele procedure kan de indiener zelf de klacht ook intrekken. Dat geschiedt dan schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder.

6. De geschillencommissie

- Als de cliënt of het familie(netwerk) zich niet kan vinden in het oordeel van de bestuurder en daarin niet wil berusten, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- De geschillencommissie neemt het geschil in behandeling en doet vervolgens een voor alle partijen bindende uitspraak.
- De geschillencommissie krijgt maximaal 6 maanden de tijd en is tevens bevoegd om een schadevergoeding toe te kennen.
- Via de website kan men zich laten informeren over kosten en verdere voorwaarden.

7. Meerdere zorgaanbieders

Als de klacht betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang (hierbij kan het ook gaan om aanbieders van maatschappelijke ondersteuning) en de ‘klager’ prijs stelt op een gecombineerde behandeling, dan neemt de bestuurder contact op met de andere aanbieders. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht wordt behandeld en hoe dit leidt tot een gezamenlijk oordeel, dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

8. Onderaannemers

Indien een klacht betrekking heeft op zorg en/of ondersteuning die geboden wordt door een zorg-onderaannemerschap, dan valt deze voor de klachtenafhandeling onder de klachtenregeling van ENA.

9. Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

10. Bewaartermijn formele klacht

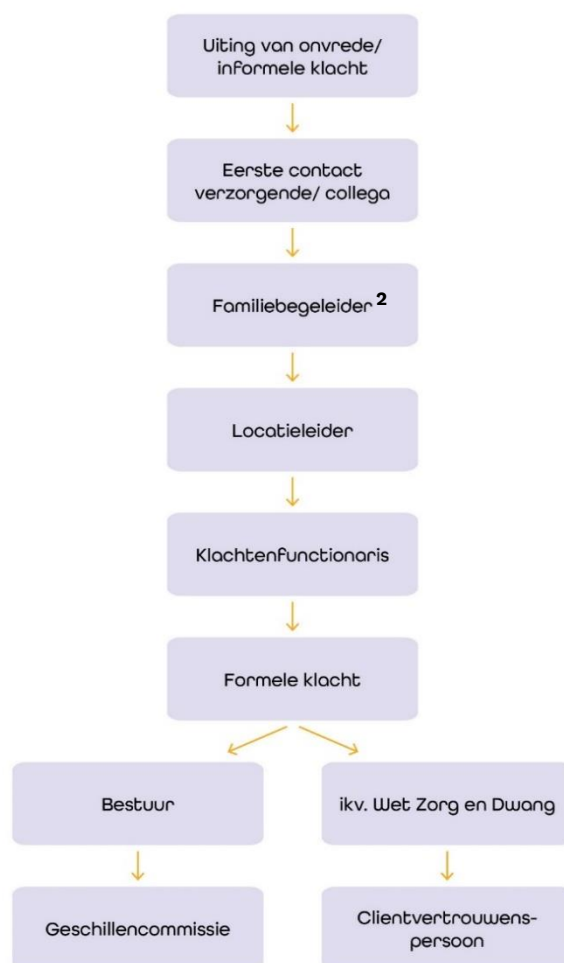
- ENA bewaart alle bescheiden met betrekking tot een formele klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.
- ENA is bevoegd de bewaartermijn van een dossier eventueel te verlengen.

- Documenten met betrekking tot een klacht (uiting van onvrede) worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

11. Ook goed om te weten

- Het blijft mogelijk om klachten voor te leggen aan andere instanties.
- Er worden nooit kosten in rekening gebracht voor de behandeling van een klacht door de bestuurder.
- De bestuurder evalueert elke twee jaar de klachtenregeling. Zij betreft daarbij de klachtenfunctionaris en de centrale cliëntenraad.
- De klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden bijgesteld door de bestuurder. Wijzigingen legt zij ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad.
- De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken. De regeling wordt op de website van ENA geplaatst.

12. Stroomschema klachtenregeling



² Familiebegeleider: of een ander lid van het locatieteam

13. Bijlage Definities

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder	ENA
b. Bestuurder	Tamara de Kroon, bestuurder
c. Cliënt	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie ENA zorg verleent of heeft verleend
d. Klacht	uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door ENA of door een persoon die voor ENA werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de bestuurder, al dan niet in combinatie met verzoek tot schadevergoeding
e. Klager	degene die een klacht indient
f. Aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
g. (Centrale) cliëntenraad	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
h. Klachtenfunctionaris	degene die binnen ENA belast is met de opvang, bewaking en opvolging van klachten van cliënten
i. Zorg	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de wet op de beroepen niet zijnde Wlz- of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt