

1 Inleiding

1.1 Wat is een klacht?

Iedere melding van een cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de cliënt, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau dan het operationele niveau tussen cliënt en medewerker in de organisatie van Zorggroep Ena.

1.2 Verbetermogelijkheden

Van een klacht kan Zorggroep Ena leren om in het vervolg betere zorg te leveren. Een klacht moet daarom worden gezien als een mogelijkheid om te verbeteren. Door middel van een juiste registratie wordt ervoor zorg gedragen dat klachten tot tevredenheid van cliënt afgehandeld worden en bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening.

1.3 Informeren cliënten over klachtenprocedure

Alle cliënten van Zorggroep Ena worden bij aanvang van de zorgverlening geïnformeerd over de mogelijkheden van het indienen van een klacht. Dit is tevens het geval indien de procedure ingrijpend verandert door wet- en regelgeving.

2 Ontvangen klachten

(Uitvoerder: Medewerker / Leidinggevende)

2.1 Cliënt uit onvrede

Een cliënt of diens vertegenwoordiger (verder te noemen klager) meldt zijn onvrede mondeling of schriftelijk bij een medewerker van Zorggroep Ena. Elke medewerker die met een uiting van onvrede en de daarbij behorende cliëntinformatie, in aanraking komt, gaat daar vertrouwelijk mee om. Indien de medewerker direct de onvrede kan oplossen, wordt dit gedaan. In dit geval wordt de procedure niet verder gevolgd. Indien de oplossing leidt tot een nieuwe afspraak met de cliënt, wordt deze opgenomen in het zorgleefplan.

Indien de medewerker de klacht niet kan oplossen of de cliënt is niet tevreden met de oplossing, meldt de medewerker dit bij de teamleider. De procedure wordt vervolgd bij 2.2.

2.2 Invullen klachtenformulier

Als een cliënt zijn onvrede uit bij een teamleider, manager of de Raad van Bestuur is sprake van een klacht. De teamleider vult het 'klachtenformulier' in; omschrijft de klacht en geeft aan welke stappen er in het kader van het oplossen van de klacht al zijn ondernomen (op blad 2). De teamleider stuurt het klachtenformulier naar de kwaliteitscoördinator en houdt zelf een kopie. De teamleider legt van de klacht en relevante documenten en correspondentie een klachtendossier aan.

2.3 Bevestiging ontvangst klacht

De teamleider neemt binnen 5 werkdagen actie op de binnengekomen klacht. De teamleider neemt telefonisch contact op met de klager of stuurt een brief ter bevestiging van de ontvangst van de

klacht naar de klager en meldt dat de klager binnen 5 werkdagen een reactie op zijn klacht zal krijgen. Indien de klacht direct kan worden opgelost, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd. Elk actie in het kader van de oplossing van de klacht wordt op het klachtenformulier (tweede blad) in het klachtendossier geregistreerd.

2.4 Klacht direct naar Externe Klachtencommissie of Geschillencommissie VVT

Indien de klacht voortvloeit uit de Wet BOPZ kan een klager direct een klacht indienen bij de Externe Klachtencommissie Participantenoverleg Regio Arnhem waarbij Zorggroep Ena is aangesloten. In dat geval wordt gehandeld volgens stap 3 en volgende.

Adresgegevens: Externe klachtencommissie, Antwoordnummer 2147, 6710 VA EDE
of per email: klachtencommissieregioarnhem@gmail.com

Klachten die niet voortvloeien uit de Wet BOPZ kunnen ook rechtstreeks ingediend worden bij de Geschillencommissie VVT (zie hoofdstuk 5)

2.5 Bewaken afhandeling klacht

De kwaliteitscoördinator bewaakt de afhandeling van de klacht op basis van het ontvangen klachtenformulier op het 'klachtenregister cliënten'. Hij houdt de status van de afhandeling van de klacht daarop bij en bewaakt de termijnen.

3 Intern behandelen klacht

3.1 Ondersteuning door Klachtenfunctionaris (zie ook 7)

Het bespreekbaar maken van een klacht is niet altijd eenvoudig. Cliënten kunnen zich daarbij laten ondersteunen door onze onafhankelijke vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris Ali Kaptein. Haar telefoonnummer is 0342-413983. Mocht u geen gehoor krijgen, dan kunt u uw naam en telefoonnummer inspreken, dan bel zij u zo spoedig mogelijk terug.

3.2 Behandeling door teamleider

Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht treedt de teamleider in overleg met de klager (en indien nodig met de medewerker) over de klacht. De teamleider gaat na of het mogelijk is de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Indien tot een oplossing wordt gekomen, legt de teamleider deze vast op het klachtenformulier. Dit is een bemiddelende fase. De teamleider stuurt de klager altijd een schriftelijk verslag van het gesprek. Indien de klager het eens is met de geboden oplossing, gaat de teamleider door naar stap 5. Indien de klager het niet eens is met de geboden oplossing, dient hij dit binnen twee weken na dagtekening te melden aan de teamleider. De teamleider gaat door naar stap 2.2.

De teamleider bespreekt de klacht in het teamoverleg en overlegt welke maatregelen nodig zijn om herhaling in de toekomst te voorkomen. Te nemen maatregelen worden bepaald, opgevolgd en bewaakt.

3.3 Behandeling door Manager Zorg&Behandeling of Manager Wonen&Welzijn

Wanneer de klager niet tevreden is met de in stap 2.1 geboden oplossing, draagt de teamleider de klacht en alle daarbij behorende documenten over aan de betreffende manager. De manager probeert tot een oplossing te komen met de klager. Ook nu tracht de manager te bemiddelen. De manager stuurt de klager altijd een schriftelijk verslag van het gesprek.

Lukt deze bemiddelingspoging niet, dan verwijst de manager de klager naar de Raad van Bestuur (zie stap 2.3). Indien de bemiddelingspoging wel lukt, gaat de manager door naar stap 5.

De manager noteert de opvolging op blad 2 van het klachtenformulier.

3.4 Behandeling door Raad van Bestuur

Wanneer de klager niet tevreden is met de in stap 2.2 geboden oplossing, draagt de manager de klacht en alle daarbij behorende documenten over aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur probeert tot een oplossing te komen met de klager. Ook nu tracht de Raad van Bestuur te bemiddelen. De Raad van Bestuur stuurt de klager altijd een schriftelijk verslag van het gesprek.

Lukt deze bemiddelingspoging ook niet, dan verwijst de Raad van Bestuur de klager naar de Externe Klachtencommissie Participantenoverleg Regio Arnhem (zie stap 3). Indien de bemiddelingspoging wel lukt, gaat de Raad van Bestuur door naar stap 5.

De Raad van Bestuur noteert de opvolging op blad 2 van het klachtenformulier.

4 Behandeling door externe klachtencommissie

4.1 Externe Klachtencommissie

De externe klachtencommissie is alleen nog belast met behandeling van klachten voortvloeiende uit de Wet BOPZ.

Wanneer de oplossing van de Raad van Bestuur de klager ook niet tot tevredenheid stemt, dan kan deze een beroep doen op de Externe Klachtencommissie Participantenoverleg Regio Arnhem. De Externe Klachtencommissie behandelt de klacht volgens de "Klachtenregeling Externe Klachtencommissie Participantenoverleg Regio Arnhem". Wanneer sprake is van een BOPZ-klacht stelt de voorzitter de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en onafhankelijke behandeling van de klacht is gewaarborgd en dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling WBOPZ.

De uitspraak van de Externe Klachtencommissie is (juridisch) niet bindend, echter de Externe Klachtencommissie kan bij haar uitspraak aanbevelingen doen. Formeel is de Raad van Bestuur niet verplicht het advies van de Externe Klachtencommissie te volgen, maar in de praktijk weegt het oordeel zwaar.

Indien de klager niet kan instemmen met de uitkomst van de behandeling van de klacht door de Externe Klachtencommissie, heeft de klager de mogelijkheid voor beroep bij de Geschillencommissie VVT, zie stap 4. Indien de klager zich wel kan vinden in de uitkomst van de behandeling, handelt de Raad van Bestuur volgens stap 5.

5 Behandeling door Geschillencommissie VVT

Met de invoering van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is bepaald dat de klager een klacht neer kan leggen bij een Geschilleninstantie. De gang naar de Externe Klachtencommissie is door de invoering van de WKKGZ niet meer aan de orde.

5.1 In beroep gaan

Wanneer de klager ontevreden is met de uitkomst van de behandeling door Zorggroep Ena, dan kan hij tegen de beslissing in beroep gaan bij de Geschillencommissie VVT. Voor de werkwijze van de Geschillencommissie: zie het Reglement van de Geschillencommissie VVT.

5.2 Overdracht

De Externe Klachtencommissie (bij BOPZ gerelateerde klachten) of de Raad van Bestuur draagt alle documenten over de klacht over aan de Geschillencommissie VVT.

6 Afsluiten klacht

6.1 Contact opnemen met klager

Twee tot vier weken na het afhandelen van de klacht gaat de teamleider (stap 2.1), de manager (stap 2.2) of de Raad van Bestuur (stap 2.3) bij de klager na of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Een en ander wordt genoteerd op het voorblad van het klachtenformulier, onder "afsluiting klacht".

6.2 Archiveren

Het origineel van het 'klachtenformulier' archiveert de teamleider, de manager of de Raad van Bestuur vervolgens in het klachtendossier, samen met de eventueel schriftelijk ingediende klacht. Het klachtendossier wordt beheerd door de kwaliteitscoördinator en staat (op een afgesloten plek) op de kamer van de kwaliteitscoördinator. De verbeteracties worden bijgehouden in het verbeterregister onder het beheer van de kwaliteitscoördinator.

Een kopie van het klachtenformulier bewaart de teamleider, de manager of de Raad van Bestuur in het cliëntdossier. Het klachtenregister cliënten en de klachtenformulieren blijven drie jaar bewaard. Daarna vernietigt de kwaliteitscoördinator het register en de formulieren.

7 De klachtenfunctionaris als vertrouwenspersoon

Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. Het afhandelen van een klacht duurt bijvoorbeeld lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Cliënten willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt. Mensen kunnen daarom terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgverlener. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek op gang brengen. De klachtenfunctionaris is iemand bij wie de cliënten kunnen binnenlopen, die ze kunnen bellen of e-mailen. DE cliënt kan hier terecht om advies te vragen als deze ontevreden is of een klacht hebt. De klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de klachtenregeling. Hij kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van een

klacht. De klachtenfunctionaris kan ook tussen de cliënt en de zorgverlener bemiddelen. Bijvoorbeeld door een gesprek te regelen tussen de cliënt en de zorgverlener of door met de cliënt mee te gaan naar zo'n gesprek. Ook kan de klachtenfunctionaris helpen met praktische tips. Bijvoorbeeld als de cliënt een klacht op papier wil zetten. De hulp van een klachtenfunctionaris is gratis. De taken van de klachtenfunctionaris zijn vooral gericht op het ondersteunen van de cliënt en de Klachtenfunctionaris kan ook optreden als vertrouwenspersoon voor de cliënt. Die ondersteuning kan ook plaatsvinden zonder dat er sprake is van een klacht.

7.1 Positie klachtenfunctionaris in de organisatie

De klachtenfunctionaris is in dienst van Zorggroep Ena maar heeft wel een onpartijdige rol. De klachtenfunctionaris is er voor de ondersteuning van de cliënt door te luisteren naar diens verhaal, door te proberen te bemiddelen en de cliënt te helpen. De klachtenfunctionaris doet echter geen uitspraak over de klacht.

Voor de functie van Klachtenfunctionaris-vertrouwenspersoon is een taakfunctieomschrijving opgesteld.

8 Analyseren en evalueren klachten

(Uitvoerder: Voorzitter Externe Klachtencommissie / Kwaliteitscoördinator)

8.1 Kwartaalverslag

Aan het eind van elk kwartaal maakt de kwaliteitscoördinator een korte klachtenanalyse. De analyse bevat een overzicht met het aantal en de aard van de klachten van het afgelopen kwartaal. De kwaliteitscoördinator verspreidt het overzicht ter informatie naar de leden van het beleidsteam.

8.2 Klachtenjaarverslag Externe Klachtencommissie

Aan het eind van elk jaar stelt de Externe Klachtencommissie een klachtenjaarverslag op. Hierin neemt zij een overzicht op van de behandelde klachten. De commissie verspreidt het verslag onder de aangesloten leden.

8.3 Jaarlijkse analyse en evaluatie

Eén keer per jaar analyseert de kwaliteitscoördinator alle klachten van het afgelopen jaar. Deze analyse neemt de kwaliteitscoördinator op in de algemene analyse van het kwaliteitsmanagementsysteem (zie procedure 'analyseren kwaliteitssysteem'). De kwaliteitscoördinator analyseert de volgende onderwerpen:

- de hoeveelheid klachten;
- de algemene aard van de klachten;
- de algemene opvolging van de klachten;
- de verbetermaatregelen die uit de klachten volgden.

De kwaliteitscoördinator maakt op basis van de bevindingen een jaarverslag klachten. De kwaliteitscoördinator verspreidt het jaarverslag onder de leden van het beleidsteam en de teamleiders. De OR en de CCR ontvangen een kopie.

8.4 Nemen verbetermaatregelen

Het beleidsteam bespreekt het klachtenjaarverslag van de Externe Klachtencommissie en het analyseverslag van de kwaliteitscoördinator. Het beleidsteam kan – als dit nodig blijkt – bepalen dat er verbetermaatregelen genomen moeten worden. Bijvoorbeeld omdat een bepaald soort klacht vaak voorkomt. Het daarvoor verantwoordelijke lid van het beleidsteam bewaakt dat de verbetermaatregel wordt uitgevoerd.