

Onderwerp	Klachtenprocedure cliënten	Aanmaakdatum	19-01-2017
Kenmerk	Beleid	Laatste evaluatie	08-06-2022
Document ID	KH-B-2/XXX	Frequentie	Jaarlijks
Documenteigenaar	Kwaliteitsmedewerker	Versie	1.3
Proceseigenaar	Leidinggevende & klachtenfunctionaris	Status	Concept

Doel:

De klager zo goed mogelijk tevreden te stellen, zodat hij/zij weer vertrouwen heeft in de organisatie.

Doelstelling:

Het op een gestructureerde manier informatie verzamelen over mogelijke verbeterpunten in de organisatie om een verbeterproces te kunnen starten.

Inleiding

Helaas kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is over de zorgverlening en bejegening. De cliënt wordt dan de gelegenheid geboden om over zijn ongenoegen een klacht in te dienen. Ook mensen uit de omgeving van de cliënt (partner, familie, mantelzorgers) kunnen een klacht indienen die betrekking heeft op de geleverde zorg. In het zorgdossier stelt de organisatie informatie beschikbaar over de klachtenprocedure, klachtenfunctionaris, geschillencommissie en het klachtenformulier. Een klachtenreglement is op verzoek ter inzage beschikbaar.

Beleid

Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, zo dicht mogelijk op het niveau waar zij zijn ontstaan worden opgelost, op een manier die naar ieders tevredenheid is.

Mocht de direct betrokken medewerker niet tot een oplossing komen of de klager wenst anders, dan wordt de klacht behandeld door de leidinggevende of de klachtenfunctionaris.

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Iedere klacht wordt strikte vertrouwelijkheid en in beslotenheid behandeld

De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

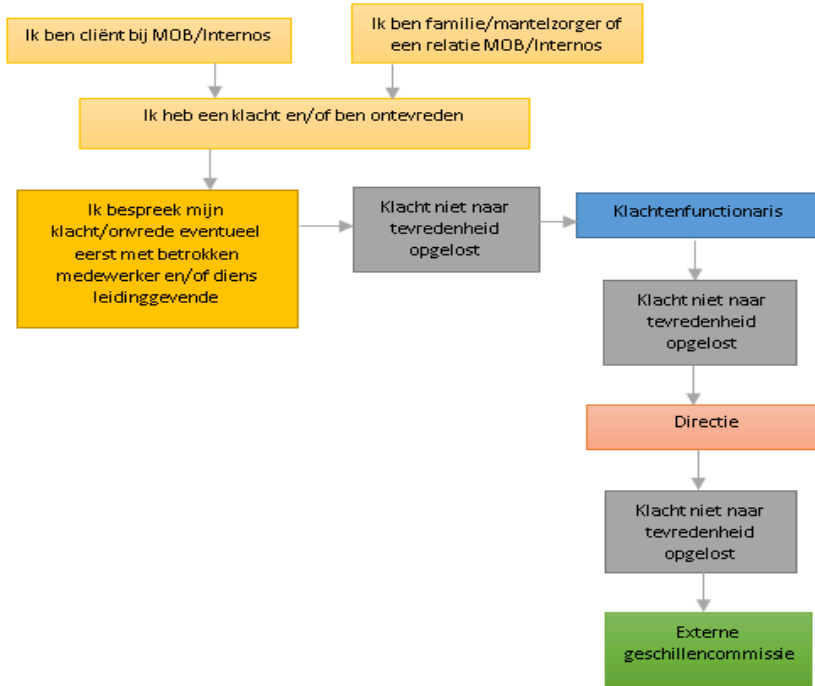
Indien de Klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk te worden gemeld. Bij de Bestuurder, in dat geval zal de Bestuurder de klacht behandelen of zal een andere Klachtenfunctionaris worden aangewezen.

De organisatie waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend

Klachtenprocedure

Als een cliënt een klacht heeft over geleverde diensten, start de procedure In eerste instantie met bemiddeling, om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Schematische weergave van het proces



Informele oplossing en indienen van een klacht

De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot een medewerker om tot een informele oplossing te komen.

Meld klachten of ongenoegen altijd bij de leidinggevende. De leidinggevende kan eventueel de klachtenfunctionaris en of de kwaliteitsmedewerker in schakelen. Zij kunnen eventueel helpen met de voorbereiding van een gesprek met een klager ter bevorderlijk voor de oplossing van de onvrede.

Stel de cliënt of diens vertegenwoordiger in de gelegenheid om diens ongenoegen te bespreken.

- Het aanhoren van de binnen gekomen klacht is bedoeld om duidelijkheid te verkrijgen over de inhoud van de klacht en wat de cliënt met zijn klacht wil bereiken
- Luister met aandacht naar de klager. Als iemand boos of teleurgesteld is dan heeft hij behoefte aan iemand die zijn klacht serieus aanhoort. Soms is de klager al geholpen als hij stoom heeft kunnen afblazen.

Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op deze klachtenregeling.

De klacht wordt dan overgedragen aan de Klachtenfunctionaris.

Alle communicatie met betrekking tot de klacht verloopt nu via de klachtenfunctionaris

Melden van een klacht

Melden van een klacht kan mondeling, telefonisch, per post, klachtenformulier, formulier op de website of via de mail klachten@internosthuiszorg.nl (dit email is alleen bestemd voor Internos cliënten). Alleen schriftelijke klachten (per brief of mail) kunnen door de klachtenfunctionaris ter bemiddeling worden opgenomen.

In het zorgdossier en op de websites van de organisatie, stelt de organisatie informatie en het klachtenformulier beschikbaar.

De klager vermeld bij het indienen van een klacht:

- Volledige naam, adres, postcode, telefoonnummer en eventueel e-mailadres
- De naam van de betrokken zorgmedewerker en/of leidinggevende
- Een duidelijke beschrijving van de betreffende klacht
- Dagtekening en handtekening

Klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris is aangewezen om als bemiddelaar op te treden waarbij de cliënt of diens vertegenwoordiger in samenspraak met elkaar proberen tot een bevredigende oplossing te komen en volledig is gebaseerd op het herstel van de zorgrelatie.

De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 dagen na indienen van de klacht contact op met de klager en de aangeklaagde en past hoor en wederhoor toe. Tijdens dit proces is het voor beide partijen belangrijk om volledige inzet te tonen om te komen tot een passende oplossing. Alle informatie die de klager en aangeklaagde verstrekken wordt vertrouwelijk behandeld.

De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken* na indiening van de klacht, schriftelijk van de klachtenfunctionaris en met redenen omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen en maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn. De klachtenfunctionaris informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht binnen 6 weken de directie te vragen de (afhandeling) van de klacht opnieuw te beoordelen, off voor te leggen aan de Geschillencommissie.

De klachtenfunctionaris neemt **na 5 werkdagen na afhandeling van de klacht** contact op met de client of deze naar tevredenheid is opgelost.

De Klachtenfunctionaris rapporteert de klacht, bevindingen en de afhandeling vast in het **klachtenregister**. Per kwartaal worden de klachten gedeeld met de kwaliteitsmedewerkers, deze maakt een analyserapport voor Directie. Uitkomsten worden gebruikt voor verbetering en dienen als input voor het jaarverslag

*Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de genoemde **termijn van 6 weken met ten hoogste 4 weken worden verlengen**. De klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk een mededeling aan de klager.

Geschillencommissie

Een geschil wordt aanhangig gemaakt via www.zorggeschil.nl, info@zorggeschil.nl of anders schriftelijk bij De Stichting Zorggeschil
Postbus 1021
7940 KA Meppel

(persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn, mogen niet aan derden worden verstrekt, zonder toestemming van de klager.

Bewaarplicht

Alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, wordt **maximaal twee jaar bewaard** nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Klachtenfunctionarissen

MOB Rotterdam Rijnmond	Emine Tanriverdi
MOB Drechtsteden (Internos)	Ineke Groenberg
MOB Amsterdam Amstelland	Karina Materman

Documenten die dit beleid ondersteunen

Klachtenreglement
Klachtenformulier
Schade procedure

Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is per 19-01-2017 in werking getreden. (update: 08-06-2022)

Definities

Ongenoegen

Ergernis, irritatie, wrevel, of teleurstellingen, zijn het gevolg van verschillende verwachtingen. Deze kunnen veelal mondeling worden opgelost. Soms kan alleen luisteren al genoeg zijn. Ongenoegen en teleurstellingen die niet uitgesproken worden kunnen leiden tot onvrede en monden uit in een klacht.

Klacht

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt of medewerker over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen jegens een cliënt.

Formele klacht

Formele klachten zijn klachten die ter behandeling gaan naar de externe geschillencommissie.

Meer informatie

Klachtenreglement
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)