

Klachtenprocedure voor cliënten

1. Het doel van de klachtenprocedure

In de zorg zijn we voortdurend bezig met ‘mensenwerk en communicatie’. Daarbij verloopt het merendeel naar tevredenheid van de cliënt en de medewerker. Maar waar het mensenwerk betreft, gaat het soms anders dan bedoeld. Daar wil Vérian zorgvuldig mee omgaan en van leren om zo goede zorg te verlenen. Daar wordt onder andere onder verstaan: zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan de afspraken die gemaakt zijn met de cliënt. Vanuit dit oogpunt kan een klacht worden beschouwd als dat er niet voldoende wordt voldaan aan de gemaakte afspraken. Daarmee wordt het vertrouwen van de cliënt in Vérian (mogelijk) geschaad. Vérian vindt het belangrijk om zo’n situatie zo snel mogelijk op te lossen. Deze werkwijze is van toepassing op alle cliënten van Vérian, Verpleging en Verzorging, Zorgcentrale, Huishoudelijke ondersteuning, Ambulante begeleiding, Jeugdgezondheidszorg/ consultatie bureau (JGZ), Maatschappelijk werk, diëtetiek en inclusief de cliënten in de woonzorglocaties. In deze procedure wordt gesproken over de zorgverlener en de leidinggevende. De zorgverlener staat voor degene die aan de cliënt de betreffende zorg verleent. De leidinggevende staat voor degene die de leidinggevende is van de betreffende medewerker.

Het doel van de klachtenprocedure is

- Voorkomen dat signalen van onvrede uitgroeien tot een klacht;
- Wanneer het tot een klacht komt, dat binnen zes (6) weken een zorgvuldige en laagdrempelige opvang en effectieve afhandeling van de klacht gerealiseerd is, waarbij voor zowel de klager als de zorgaanbieder voor een bevredigende oplossing wordt gezorgd (art. 16 lid 2 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz));
- Dat een goede klachtenafhandeling leidt tot kwaliteitsverbetering op team- en/of organisatieniveau.

De klachtenprocedure is opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, inclusief de Wkkgz en de van toepassing zijnde privacywetgeving (AVG). Cliënten worden geïnformeerd over waar de klachtenprocedure op de website van Vérian te vinden is. Waar tijdens de zorgverlening een aanleiding toe is, wordt de cliënt (nogmaals) geïnformeerd over de klachtenprocedure.

N.B.: De Wet zorg en dwang (Wzd) heeft een eigen klachtenregeling. De Wzd klachtenregeling loopt via Quasir. Quasir is een organisatie voor onafhankelijke klachtenbehandeling voor onder andere de Wzd.

Klachten die betrekking hebben op de vaststelling van het inkomen van de cliënt of/en de eigen bijdrage kunnen uitsluitend in behandeling genomen worden door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

De klachtenfunctionaris heeft niet de bevoegdheid om uitspraak te doen over schadeclaims of juridische aansprakelijkheid. De klachtenfunctionaris kan wel de onderliggende klacht in behandeling nemen en bemiddelen.

Signalen van onvrede

Het kan gebeuren dat afspraken niet goed begrepen zijn, minder goed worden nagekomen of dat 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 cliënt, (mantelzorger) en zorgverlener van groot belang dat deze signalen serieus worden genomen en worden opgepakt. Op deze manier kan vaak worden voorkomen dat een signaal van onvrede uitgroeit tot een klacht.

Vérian wil de cliënt stimuleren haar signalen van onvrede te uiten bij de zorgverleners die bij de cliënt de zorg verlenen. Echter, wij zien ook dat cliënten feedback geven op bijvoorbeeld Zorgkaart Nederland of Facebook. Indien dit een negatieve uitspraak betreft, beschouwt Vérian dit als een signaal van onvrede en zal dit door het team/leidinggevende worden opgepakt.

2. Werkwijze

2.1. Signaal van onvrede

Bij onvrede is het raadzaam om in eerste instantie een gesprek te voeren met de betreffende zorgverlener. Vaak is een zorgverlener zich niet bewust van de onvrede. Een gesprek kan dan de uitkomst bieden. Indien dit niet de gewenste uitkomst biedt, kan de cliënt contact opnemen met zijn/haar eerste aanspreekpunt/planner/coördinator. Diegene bespreekt op een professionele manier het signaal van onvrede met de cliënt en zoekt samen met de cliënt naar de oorzaak en een oplossing. De gemaakte afspraken met de cliënt worden vastgelegd in het dossier van de cliënt. Het eerste aanspreekpunt van de

cliënt/planner/coördinator kan het signaal van onvrede eventueel verder bespreken in het team of met de leidinggevende om hiervan te leren en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Indien dit niet leidt tot een oplossing dan informeert de medewerker de cliënt over de klachtenprocedure.

2.2. Klachtafhandeling via klachtenfunctionaris

2.2.1 Ontvangst klacht

De cliënt, nabestaande van een cliënt of vertegenwoordiger (hierna: klager) kan er voor kiezen de klacht in te dienen via de website, per post, telefonisch of via de receptie. De klacht heeft betrekking op:

- Onvrede over de zorg/begeleiding of bejegening door (een) medewerker(s) van Vérian;
- Onvrede over een team of de manier van werken van Vérian als organisatie;
- Onvrede over de zorg- of dienstverlening door Vérian.

Een klager kan een klacht indienen tot één (1) jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis. In uitzonderlijke situaties kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

2.2.2 Het ontvankelijk verklaren en de registratie van de klacht

De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en in behandeling genomen kan worden. Een ontvankelijke klacht wordt geregistreerd in het klachtenoverzicht. Wanneer de klager niet zelf in staat is om de klacht schriftelijk in te dienen, kan de klachtenfunctionaris daarin ondersteuning bieden.

Een klacht is ontvankelijk tenzij:

- De klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
- De klacht anoniem is ingediend;
- De klacht is ingediend namens een cliënt wiens instemming vereist is, maar die instemming ontbreekt;
- Een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
- De klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden (ter beoordeling van de klachtenfunctionaris) hebben voorgedaan.

Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenfunctionaris. In geval van niet ontvankelijkheid wordt de klager hierover schriftelijk en onderbouwd geïnformeerd.

2.2.3 De afhandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris beslist of de klachtenfunctionaris de klacht afhandelt of de klacht doorstuurt naar de betreffende wijkverpleegkundige/planner/ coördinator/medewerker met het verzoek de klacht op te pakken, al dan niet met hulp van een leidinggevende. De betrokkenen worden geacht vertrouwelijk om te gaan ten aanzien van de behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris bewaakt de afhandelingstermijn van zes (6) weken, met een mogelijkheid tot vier (4) weken verlenging in overleg met de klager (art. 17 Wkkgz).

De klachtenfunctionaris behandelt de klacht volgens onderstaande route:

- De klacht wordt besproken met de klager en met de betrokkenen. Wanneer de klacht naar de leidinggevende wordt doorgestuurd, wordt de klacht eerst besproken met de verantwoordelijke (coördinerend) wijkverpleegkundige/planner/coördinator;
- De klachtenfunctionaris informeert de klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris, geeft advies over de klachtmogelijkheden en informeert in grote lijnen over de rechten en plichten van betrokkenen en adviseert over de mogelijke afhandeling van de klacht en over de rol van de klager/ aangeklaagde;
- De klachtenfunctionaris waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie;
- De klachtenfunctionaris onderzoekt zorgvuldig de klacht, gericht op de oplossingsmogelijkheden, verkent met de klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling, bevordert/faciliteert een bevredigende oplossing voor beide partijen met als doel de onvrede weg te nemen, treedt op als meerzijdig partijdige gespreksleider in een gesprek tussen de klager en aangeklaagde en bespreekt met de klager de verdere afhandeling van de klacht;
- De klachtenfunctionaris informeert de betrokkenen over afronding van de klacht en toetst, indien nodig, de tevredenheid bij de klager. Tot slot sluit de functionaris de klacht, indien mogelijk, schriftelijk af. De afhandeling van de klacht wordt bijgehouden in het klachtenoverzicht, in lijn met de AVG enkel toegankelijk voor de functionaris.

2.2.4 Een aantal belangrijke opmerkingen:

- De klager kan zich desgewenst kosteloos laten bijstaan en/of laten vertegenwoordigen door de klachtenfunctionaris;
- Iedere partij kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht door derden laten bijstaan. De eventuele kosten daarvan zijn voor rekening van partijen zelf;
- Klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij een andere daartoe geëigende instantie zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de burgerlijke, administratieve of strafrechter;
- Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere organisatie 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;
- Als er sprake is van een gecombineerde behandeling van klachten door of namens de betreffende organisatie of gezamenlijk met de betrokken ander, gebeurt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen. De klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt;
- De klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Vérian of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt;
- De klager heeft het recht om zijn klacht schriftelijk in te trekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Bewaartermijn

Het individuele klachtendossier wordt, conform privacywetgeving, na afhandeling maximaal vijf (5) jaar bewaard onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder in een afzonderlijk klachtenoverzicht, waartoe alleen de klachtenfunctionaris toegang heeft.

3. Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van de klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kan de klager de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan het betreffende klachtendossier na toestemming van betrokken partijen overdragen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De Geschillencommissie informeert de klager over de verdere behandeling van de klacht. De Geschillencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De Geschillencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. De Geschillencommissie kan tot € 25.000,- schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de klager kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de klager tot maximaal € 500,-.

Vérian is via de brancheorganisatie Zorgthuisnl aangesloten bij stichting Zorggeschil. Een klacht moet door de klager schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van Stichting Zorggeschil: <https://zorggeschil.nl>.

4. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Alle klachten worden geregistreerd. Eenmaal per kwartaal wordt een analyse gedaan op de gemelde klachten. De uitkomsten van de analyse worden opgenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit. Uitkomsten waar op organisatie-/ organisatieonderdeelniveau actie dient worden te ondernomen, worden opgenomen in het verbeterregister. Tevens wordt na elk kalenderjaar een analyse gedaan op de klachten en wanneer er aanleiding is om verbeteracties te formuleren op de uitkomsten, worden deze opgenomen in het verbeterregister.

Wanneer er signalen uit de klachtenanalyse komen met betrekking tot het systeem (organisatie/ kwaliteit/ risico's) dan worden deze opgenomen in de systeembeoordeling /directiebeoordeling.

5. Evaluatie en borging

De klachtenprocedure wordt eens per twee (2) jaar geëvalueerd en indien daar aanleiding voor is vaker. De evaluatie wordt gedaan door de klachtenfunctionaris, de cliëntenraad wordt betrokken bij de evaluatie. De klachtenprocedure is bereikbaar voor elke zorgverlener via het handboek op MijnVérian. Voor de cliënten is de klachtenprocedure bereikbaar via de website van Vérian.

6. Adressen en telefoonnummers

Klachtenfunctionaris Vérian:

Vérian t.a.v. de klachtenfunctionaris Postbus 1032

7301 BG Apeldoorn

E-mail: klachtensecretariaat@verian.nl

Telefoon: (088) 126 3 126

Landelijke Geschillencommissie:

Stichting Zorggeschil Postbus 24018

3502 MA Utrecht

E-mail: info@zorggeschil.nl

Website www.zorggeschil.nl