

**Beleid en interne procedure
Klachten- en geschillen in het kader van de
wkgz.**

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Procedure klachten & tips
3. Informatievoorziening
4. Betrokkenheid Cliëntenraad
5. Adressen

Bijlagen:

1. Omschrijving taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris
(bijlage 1 vormt één geheel met het klachtenreglement)

Acare Thuiszorg

1. Algemeen

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit cliënten en/of medewerkers.

Doel van het klachtenbeleid

- Onderbouwing en beschrijving op welke wijze de organisatie klachten behandelt en gebruikt om de zorg- en/of dienstverlening te optimaliseren.
- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- Cliënten en medewerkers in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Toepassingsgebied

- Cliënten (of vertegenwoordigers van de cliënt) van Acare Thuiszorg.
- Zorgverleners en medewerkers van Acare Thuiszorg.
- De totale zorg- en/of dienstverlening van Acare Thuiszorg.

Werkwijze

Het streven is om klachten/tips inzichtelijk te hebben en als verbeterinstrument te gebruiken.

Eenieder kan verbetertips, klachten, ideeën, ergernissen enz. kenbaar maken.

Dit kenbaar maken kan mondeling en/of schriftelijk.

Indien een klacht direct (in overleg met betrokkenen) wordt opgelost wordt de klacht en afhandeling door betrokken leidinggevende na afhandeling gemeld bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris registreert alle ingekomen klachten/tips in een overzicht en filtert de officiële klachten. De klachtenfunctionaris legt van de officiële klachten een dossier aan. Anoniem ingediende klachten kunnen niet officieel in behandeling worden genomen.

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris is geborgd. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Acare Thuiszorg maar wordt via Quasir aangesteld.

NB

Acare Thuiszorg is aangesloten bij de Stichting Zorggeschil via het lidmaatschap bij BTN.

Dit om onafhankelijkheid van klachtafhandeling voor cliënten te kunnen garanderen indien gewenst of als de situatie dit vereist. Het besluit om de klachtafhandeling te laten verzorgen door de klachtencommissie kan liggen bij de klager of bij de directie van Acare Thuiszorg.

Indien de klacht direct of indirect bij Quasir ingediend wordt, is de behandeling van de klacht conform de afspraken. Deze klachtenregeling is op te vragen bij directie of in te zien via de link op de website van Acare Thuiszorg.

Mondelinge klacht	Hoe en wat
Cliënt is niet tevreden	Cliënt bespreekt de klacht eerst met de direct betrokkene(n)
Indien klacht niet opgelost is	Wijkverpleegkundige/leidinggevende of directie Maakt een afspraak met de cliënt
Indien de klacht is opgelost	Resultaten worden op schrift gesteld en toegevoegd aan dossier cliënt
Indien klacht niet tot tevredenheid is opgelost	Cliënt wordt gewezen op mogelijkheid van bemiddeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris

2. Procedure klachten & Tips

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem)	
Klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener klacht	De schriftelijk- en mondeling ingediende klachten & tips en afhandeling worden schriftelijke vastgelegd in het afwijkingenregister. Streven is in overleg met betrokkenen de klacht op te lossen in een goed gesprek.
Directe oplossing in overleg met betrokken partijen of In overleg met indiener klacht worden vervolg acties besproken of Oplossing klacht is niet mogelijk. De klachtenfunctionaris informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid geschillencommissie	Indien niet op te lossen in overleg wordt indiener klacht verwezen naar Geschillencommissie
De klacht, afhandeling, vervolg acties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door klachtenfunctionaris op papier gezet. De relevante documenten horend bij klacht worden gearchiveerd.	1x per jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten & tips besproken met de directie en leidinggevenden.
Indien cliënt niet akkoord is met afhandeling wordt dit schriftelijk vastgelegd. In overleg met betrokkenen wordt klacht doorverwezen naar de geschillencommissie.	Nav de jaarlijkse bespreking wordt verslag gemaakt. Hierin worden aanbevelingen, conclusies en acties vastgelegd.
Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door klachtenfunctionaris gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit geregistreerd in het afwijkingenregister.	Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd. Indien nodig kunnen weer acties volgen.
Klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de cliënt nog tevreden is met de gekozen oplossing. Dit wordt geregistreerd in het afwijkingenregister. Indien nodig kunnen weer acties volgen.	
ALGEMEEN	
<ul style="list-style-type: none"> - 1x per jaar worden alle (officiële) klachten & tips besproken met directie, cliëntenraad en medewerkers. - Uitkomsten van de jaarlijkse analyse worden intern gecommuniceerd. - Nav de jaarlijkse analyse worden acties ondernomen. - Het effect van de acties wordt getoetst door leidinggevenden en directie en besproken in volgend halfjaarlijks overleg. - Van de jaarlijkse besprekingen wordt verslag gedaan. Dit verslag is input directiebeoordeling 	

3. Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de cliënten en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn.

Hiertoe kent de organisatie de volgende informatiestromen:

- Bij intake cliënten en in diensttreding medewerkers wordt melding gemaakt van het interne klachtenbeleid.
- Cliënt en medewerker worden geïnformeerd hoe zij een klacht kunnen indienen.

4. Betrokkenheid Cliëntenraad

De betrokkenheid van de Cliëntenraad is op volgende wijze gewaarborgd:

- Beleid en procedure klachten & tips is besproken met de Cliëntenraad en instemming.
- De klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon is benoemd na instemming van de Cliëntenraad.
- Het jaarverslag wordt besproken in de Cliëntenraad.
- De directie bespreekt in de Cliëntenraad de genomen maatregelen in het kader van klachtenmanagement.

5. Adressen

Inspectie gezondheidszorg
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
www.igz.nl
088-1205050

Contactgegevens Quasir:

Coördinator bij Quasir is mevrouw L. de Boon; telefoonnummer 06-48 44 55 38.

bemiddeling@quasir.nl

Het algemene nummer is 0561 618711, website: <http://quasir.nl/>

De geschillencommissie

BTN is medeoprichter van de stichting Zorggeschil. Deze stichting is op 6 december 2016 door de minister erkend cf. de eisen uit de wet/uitvoeringsregeling Wkkgz. Op de website van die stichting kunt u het reglement downloaden.

Als de geschillencommissie dient samen te komen voor een klacht van een cliënt van uw organisatie, zullen de kosten van de betreffende klachtenafhandeling bij u in rekening worden gebracht.

Contactgegevens geschillencommissie

Stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel
0561 618711 (Quasir)
info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

Kosten

De kosten voor de behandeling van een klacht door de externe klachtenfunctionaris op afroep bij Quasir komen voor rekening van de (directie van de) zorgaanbieder die wordt aangeklaagd. Op het moment dat Quasir wordt ingeschakeld, wordt daarvan een overeenkomst opgemaakt, met kostenspecificatie. Bemiddelingsuren kosten per 01.10.2016 €70 per uur, excl. BTW.

Legt een cliënt zijn klacht voor een de geschillencommissie, dan moet hij €50 klachtengeld betalen. De aangeklaagde zorgaanbieder zal de rekening krijgen voor de kosten die de geschillencommissie moet maken voor onderhavige geschilbeslechting. Klager kan tot €500 kosten veroordeeld worden.

Klachtenprocedure Acare Thuiszorg

Onafhankelijkheid:

Acare Thuiszorg waarborgt dat de 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.

Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Acare Thuiszorg, lid van BTN.

Artikel 1.2. Cliënt

een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend

Optie: na 'die zorg' toevoegen 'of maatschappelijke ondersteuning'

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 uitspraak 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. *Naam organisatie* is aangesloten bij de stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

Procedure voor behandeling van de klacht

Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Artikel 3. 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 het reglement van die commissie (www.zorggeschil.nl).

Acare Thuiszorg

Indiener van de klacht wordt door *Acare Thuiszorg* regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 4. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem 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.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. 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.

Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de functionaris 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 actie en de besproken voorstellen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk X werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 7. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van *Acare Thuiszorg* waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen *Acare Thuiszorg* 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 *Acare Thuiszorg* 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 8. Intrekking klacht

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

Geschilleninstantie

Artikel 9.

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.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel *Acare Thuiszorg* 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 *Acare Thuiszorg* hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van *Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz)* 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 11. 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 *Acare Thuiszorg* 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.

Acare Thuiszorg

5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Acare Thuiszorg of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.