



ZORGCENTRA
De Betuwe

Zorgcentra De Betuwe

Klachten- en geschillenregeling Cliënten

Klachten- en geschillenregeling cliënten Zorgcentra De Betuwe

Visie

“Een klacht is een gratis advies”

Wetgeving

De navolgende wetgeving is van toepassing op deze regeling:

- Wet Kwaliteit, Klacht en Geschillen Zorg (WKKGZ)
- Wet zorg en dwang (Wzd)

Uitgangspunten

- De cliënt.
- Klachten en geschillen worden *laagdrempelig* en *eenvoudig* opgevangen en afgehandeld.
- Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Zorgcentra De Betuwe is aangesloten bij de Landelijke geschillencommissie Zorg > Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. .
- Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang zijn ondergebracht bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die is ingesteld door o.a. ActiZ en LOC.

Procesverantwoordelijk

Raad van Bestuur

Informatie aan cliënten

Bij aanvang van de zorgverlening ontvangt elke cliënt informatie over de klachtenregeling van Zorgcentra De Betuwe middels de informatiemap.

De procedure staat, in het kort, ook op de website en is via de website te downloaden.

Op welke klachten is deze regeling van toepassing?

De regeling is van toepassing op alle klachten van of namens cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door Zorgcentra De Betuwe.

Begripsbepaling: wat wordt verstaan onder klacht?

Zorgcentra De Betuwe behandelt alle schriftelijke en mondelinge uitingen van onvrede en/of een geschil ingediend door een cliënt over (medewerkers van) Zorgcentra De Betuwe, als een klacht. De klacht kan ook namens een cliënt kenbaar worden gemaakt.

1 Het indienen van een klacht

Een klacht kan op diverse manieren kenbaar gemaakt worden (schriftelijk of mondeling):

- Bij de betrokken medewerker of iemand uit het team
- Bij de klachtenfunctionaris (contactgegevens in bijlage 1)
- Bij de directeur of bestuurder

Alle klachten die bekend zijn bij de klachtenfunctionaris worden geregistreerd en geanalyseerd.

Onvrede bij de cliënt of contactpersoon in een zo vroeg mogelijk stadium signaleren en onderkennen, kan voorkomen dat deze onvrede uitgroeit tot een klacht. Dit vraagt om een actieve houding van medewerkers hierin. De klachtenfunctionaris kan medewerkers adviseren en coachen ten aanzien van klachten signaleren en het bespreekbaar maken daarvan.

2 De behandeling van een klacht

Het uitgangspunt: uitingen van ongenoegen worden bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de “kern” van het probleem besproken. Door een **goed gesprek** tussen klager en beklagde wordt een probleem soms al verhelderd of opgelost. Het gaat er om dat de klager serieus genomen wordt en zich begrepen voelt. Men dient daadwerkelijk met elkaar samen te werken om tot een oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure. Indien nodig en wenselijk kan hij bemiddelend optreden. Als het hierbij noodzakelijk is de gegevens uit het zorgleefplandossier van de cliënt te raadplegen, dan is daarvoor de instemming van de cliënt vereist. Bemiddeling houdt in dat geprobeerd wordt om onvrede tussen partijen naar tevredenheid op te lossen.

Tevens coördineert de klachtenfunctionaris de schriftelijke correspondentie rondom de klacht. Concreet wordt de correspondentie uitgevoerd door het directiesecretariaat. De klachtenfunctionaris onderzoekt bij de klager of de klacht naar tevredenheid is behandeld en sluit de klacht.

Klachten worden altijd strikt vertrouwelijk in behandeling genomen.

Termijn

Na indiening van een klacht wordt binnen 4 werkdagen contact opgenomen met de klager door de beklagde of de klachtenfunctionaris. Voor de behandeling van een klacht staat in totaal een termijn van 6 weken, met een mogelijkheid tot eenmalige verlenging van maximaal 4 weken. Soms is een klacht zo complex dat deze termijnen niet haalbaar zijn. Er kan dan worden afgeweken, mits de klager daarover goed en tijdig schriftelijk wordt geïnformeerd door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris doet hiervan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de bestuurder.

Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Zorgcentra De Betuwe is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die is ingesteld door o.a. ActiZ en LOC.

De klachtenregeling van de Wzd is onder meer van toepassing op:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- Klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris.

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft (bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgcentra De Betuwe, zie bijlage 1 voor contactgegevens).

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de organisatie en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure. Zorgcentra De Betuwe heeft een samenwerkingsafpraak met cliëntenvertrouwenspersonen van Adviespunt Zorgbelang:

<https://www.zorgcentradebetuwe.nl/ouderen/over-ons/goed-om-te-weten/leveninvrijheid/>

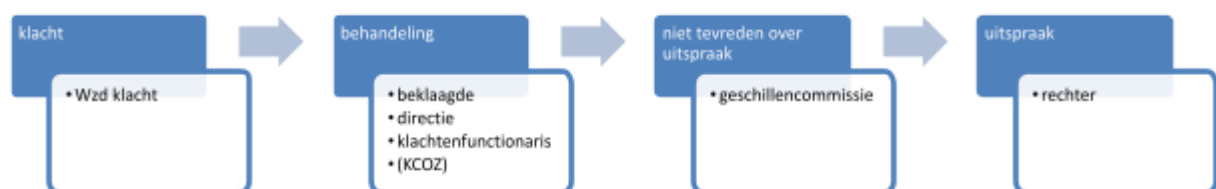
3 Niet tevreden?

Indien de klacht binnen de instelling in behandeling is geweest maar niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd bij de geschillencommissie. Zowel de klager als Zorgcentra De Betuwe kunnen een klacht voorleggen.

Indien Zorgcentra De Betuwe en de klager niet in staat zijn de klacht naar tevredenheid op te lossen, bestaat de mogelijkheid om binnen 5 maanden de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie. Zorgcentra De Betuwe is hierbij aangesloten. Meer informatie ten aanzien van de landelijke Geschillencommissie (procedure, reglement, digitaal invulformulier e.d.) is te vinden op www.degeschillencommissie.nl. Aan het voorleggen van een klacht aan de Geschillencommissie zijn kosten verbonden.

Indien men van mening is dat de zorg zeer ernstig tekort schiet, dan kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg daarvan op de hoogte gesteld worden.

In bijlage 1 is een overzicht terug te vinden van diverse klachtencommissies en hun bevoegdheden.



De weg van een klacht in schema

Schade

Zorgcentra De Betuwe is in beginsel wettelijk aansprakelijk voor het vergoeden van schade, die door toedoen van een medewerker of vrijwilliger is ontstaan. Hiertoe kan de cliënt contact opnemen met de financiële administratie van Zorgcentra De Betuwe. Schade valt buiten de klachtenregeling.

Indien de klager naar zijn of haar mening schade heeft geleden en deze komt daar met Zorgcentra De Betuwe niet uit, dan kan deze zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie (tot maximaal €5.000, -). Voor hogere schadevergoedingen kan men zich wenden tot de burgerlijk rechter, hiervoor is het wel noodzakelijk dat er een advocaat in de arm wordt genomen.

Klachten over een indicatie

Klachten over indicatiestelling in de Thuiszorg vallen onder deze regeling. Voor klachten met betrekking tot andere indicatiestelling dient contact opgenomen te worden met de organisatie die de indicatie heeft gesteld (het CIZ of de gemeente).

4 Registratie en archivering

Registratie

Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van Zorgcentra De Betuwe. Minimaal een keer per jaar stelt de klachtenfunctionaris aan de hand van deze registratie een geanonimiseerde analyse op ten behoeve van de kwaliteitscommissie en de bestuurder. Deze analyse bevat minimaal de aard en omvang van de klachten, of de behandeling van de klachten binnen de daarvoor gestelde termijnen heeft plaats gevonden, of de klachten afhandeling tot een bevredigend resultaat heeft geleid plus de wijze waarop de klachten zijn opgelost.

Archivering

Alle klachten, correspondentie en documenten rondom indiening en bemiddeling van klachten worden door de klachtenfunctionaris in een (digitaal) dossier op een voor derden niet toegankelijke wijze bewaard. Twee jaar na afronding van de behandeling van de klacht wordt het dossier vernietigd.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgleefplandossier van de cliënt bewaard.

5 Kwaliteit

Zorgcentra De Betuwe zorgt voor een systematische vertaalslag van klachten naar kwaliteit en ziet toe op controle en borging van maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn getroffen:

- Klachten worden op cliëntniveau besproken en, zoveel als mogelijk, naar tevredenheid opgelost.
- Het bespreken van klachten op teamniveau is onderdeel van het teamoverleg waar aan de hand van de klachten met elkaar eventuele verbeteringen worden besproken en uitgevoerd.
- 2x per jaar wordt een analyse gemaakt van klachten door de klachtenfunctionaris. Deze analyse wordt opgenomen in de jaarlijkse kwaliteitsrapportage.
- De kwaliteitsrapportage wordt besproken binnen de kwaliteitscommissie, het organisatieoverleg, centrale cliëntenraad en Raad van Toezicht.
- Vanuit de analyse signaleert de kwaliteitscommissie eventuele knelpunten en onderneemt actie.
- Verbetermaatregelen worden actief gevolgd op uitvoering en het bereiken van het beoogde resultaat.

Bijlage 1: Overzicht instanties en gegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris

Instantie of persoon	doel	bevoegdheden
Zorgcentra De Betuwe	Leveren van kwalitatief goede zorg afgestemd op de cliënt. Klachten zo snel mogelijk in een goed gesprek tussen klager en beklagde bespreken!	
Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)	Onafhankelijke behandeling klachten in het kader van de Wet zorg en dwang	• De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. • De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank. • Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.
Landelijke geschillencommissie Zorg	Behandeling van klachten van consumenten tegen een zorgaanbieder of klachten over geleverde zorg.	Bindend advies Vergoeding tot max. € 5.000,-
IGJ	Toezicht houden op kwaliteit zorgverlening door middel van o.a. meldingen/klachten die binnenkomen via het landelijk meldpunt zorg.	Beoordeelt geen individuele klachten. Afhankelijk van de ernst van de melding kan de IGJ wel een eigen onderzoek starten. Is bevoegd om (uiteindelijk) de zorgorganisatie onder toezicht te stellen of zelfs te sluiten.
Burgerlijk rechter	Onafhankelijk, juridisch uitspraak bij geschillen.	Hoger beroep aantekenen is mogelijk.

Onafhankelijk klachtenfunctionaris

Naam: Karin Somhorst
 Telefoon: 06 – 24 71 10 86 (maandag t/m vrijdag)
 Email: karin@the-lighthouse.nl of klachten@stzdb.nl