

Klachtenbeleid cliënten

NOBEL ZORG



Contact

Nobel Zorg	
Adres	Winkelcentrum Woensel 84 f
Postcode	5625 AE Eindhoven
Telefoon	040 - 2668551
Website	www.nobelzorg.nl
AGB-code	75752942
KvK	65797825

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1. Begripsbepalingen	4
2. Klachtenprocedure cliënten	5
3.1. Aanmelding van een klacht	5
3.2. Hoe een klacht wordt ingediend	5
3.3. Conclusie eerste klachtopvang.....	6
3.4. Externe klachtenfunctionaris	6
3.5. Intrekking klacht	6
3.6. Klachtverwerking binnen het team.....	6
4. Algemene bepalingen	7
4.1. Vertegenwoordiging	7
4.2. Bijstand voor de klager	7
4.3. Klachtenregistratie	7
4.4. Borging klacht intern verbetervoorstel	7
4.5. Kosten.....	7
4.6. Klachten over (betrokken) anderen	8
4.7. Geschilleninstantie	8
5. Toepassing klachtenprocedure cliënten	9
5.1. Werkwijze informele klacht.....	9
5.2. Werkwijze formele klacht.....	9
6. Toepassing	11
6.1. Cliëntinformatie klachtafhandeling.....	11

1. Inleiding

Ondanks ons streven naar hoge kwaliteit van zorg en een zorgvuldige manier van werken kan het toch voorkomen dat de cliënt niet tevreden is over de gang van zaken. Aangezien we in het kader van ons kwaliteitsbeleid onze zorg continue willen verbeteren, staan wij open voor klachten die cliënten hebben. Het kwaliteitsproces van evalueren, leren en verder verbeteren krijgt daarmee een extra impuls, nog los van het feit dat het voor ons van het grootste belang is dat cliënten tevreden zijn en blijven met onze zorgverlening. Om die reden is dan ook besloten het de cliënt zo makkelijk mogelijk te maken klachten in te dienen om deze vervolgens correct te behandelen en deze feedback waar mogelijk te benutten voor verbetering van onze processen.

Het klachtenbeleid draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen.

Mocht het zich toch voordoen dat een onafhankelijke klachtenfunctionaris nodig is of dat een klacht aan de geschillencommissie wordt voorgelegd, dan zijn we aangesloten bij de Branchevereniging Zorg. In deze procedure wordt beschreven hoe zowel informele als formele klachten worden behandeld.

1. Begripsbepalingen

2.1. *De organisatie:*

Nobel Zorg, lid van ZorgthuisNL.

2.2. *Cliënt:*

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

2.3. *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.

2.4. *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.

2.5. *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 uit spraak 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.

2.6. *Geschillencommissie:*

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Nobel Zorg is aangesloten bij de stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

2.7. *Klachtenfunctionaris:*

Degenen die door de organisatie extern is aangewezen om te worden belast met de opvang met formele klachten van cliënten (Quasir).

2.8. *WKKGZ:*

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

2. Klachtenprocedure cliënten

De WKKGZ stelt drie globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

1. klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
2. de behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing; en
3. de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De WKKGZ bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

Vindt de klager dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris of door een organisatie als Zorgbelang. In de WLZ kan ook de cliëntvertrouwenspersoon hier een rol spelen. Nobel Zorg 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.

3.1. 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. Indiening is mogelijk zonder melding aan begeleider/ zorgverlener.

3.2. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, digitaal, schriftelijk, of via e-mail (klachten@nobelzorg.nl) worden geuit. Indiener van de klacht wordt door Nobel Zorg geïnformeerd over de voortgang van de behandeling. Zie hiervoor werkwijze informele klacht .

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van die commissie (www.zorggeschil.nl).

3.3. Conclusie eerste klachtopvang

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Nobel Zorg waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Nobel Zorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken. Hiervan doet Nobel Zorg schriftelijk mededeling aan de klager alvorens de eerst termijn is verstreken.

Indien de behandeling van de klacht door het management niet tot een voor de klager bevredigende oplossing heeft geleid, wordt verslag gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen aan de externe klachtenfunctionaris.

3.4. Externe klachtenfunctionaris

Het management van Nobel Zorg 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. Wanneer klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 5 werkdagen na bovenstaand telefonisch contact door het management van Nobel Zorg doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de klager over de verdere gang van zaken.

Indien er tussen Nobel Zorg en de klager alsnog overeenstemming wordt bereikt, voordat de externe klachtenfunctionaris is ingezet, resumeert Nobel Zorg de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

De externe klachtenfunctionaris werkt niet met een vooraf bepaalde termijn. Wanneer de klager vindt dat de werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris te veel tijd kosten, staat het hem vrij om officieel een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van ZorgthuisNL en daarmee de termijn te laten starten.

3.5. Intrekking klacht

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

3.6. Klachtverwerking binnen het team

De kwaliteitsmanager bespreekt met medewerkers klachten met als doel het voorkomen van herhaling van klachten. Dit gebeurt individueel maar ook eventueel gedurende het maandelijkse teamoverleg.

Wanneer de klacht gaat over een collega wordt er overwogen of dat de klacht met de rest wordt besproken of alleen met de betrokkene collega. In dit individuele gesprek wordt samen met hem/haar gereflecteerd met het doel om een leermoment van te maken en, waar nodig, verbeterpunten naar boven te halen.

4. Algemene bepalingen

4.1. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Nobel Zorg 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.

4.2. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Nobel Zorg 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 Stichting Zorgbelang of in geval van een WLZ indicatie een cliëntvertrouwenspersoon worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

4.3. Klachtenregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Directie. De klachtenfunctionaris kan aan zijn / haar bevindingen aanbevelingen verbinden.

4.4. Borging klacht intern verbetervoorstel

Alle klachten worden geregistreerd en klachten die leiden tot verbetervoorstellen worden intern bewaakt. Dormiddel van een vragenlijst (zie bijlage) wordt er een evaluatie afgenomen bij client/naaste om achter te komen hoe hij/zij klachten behandeling heeft ervaren en of dat er verbeterpunten zijn.

Verbetervoorstellen worden indien van toepassing maandelijks in teamoverleg besproken. Verbeteringen waarbij interne processen worden gewijzigd worden direct na goedkeuring van de directie doorgevoerd (maatregelen).

4.5. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand. 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.

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

4.7. Geschilleninstantie

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.

5. Toepassing klachtenprocedure cliënten

5.1. Werkwijze informele klacht

De eerste klachttopvang wordt verzorgd door degene die de klacht in ontvangst neemt. Wanneer de eerste klachtmelding niet schriftelijk is, wordt de cliënt geïnformeerd om de klacht te melden aan de kwaliteitsmanager via het klachtenformulier (zie bijlage 1) of via de mail. Hierna zal de kwaliteitsmanager van Nobel Zorg contact opnemen met de cliënt. Samen met de cliënt wordt er gezocht naar een oplossing, zodat klachten zoveel mogelijk intern worden opgelost.

Wanneer de klacht intern is opgelost wordt de client/naaste verzocht om het formulier vragenlijst klachtenbehandelingstevredenheid (zie bijlage 2) in te vullen. De verbeterpunten worden met de betrokkenen besproken. Eind van het jaar worden deze gegevens geanalyseerd in een rapport.

Als blijkt dat, Nobel Zorg en cliënt, na bovenstaande stappen niet tot een oplossing kunnen komen, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de externe klachtenfunctionaris van Quasir (zie werkwijze formele klacht).

5.2. Werkwijze formele klacht

Wanneer we moeten overgaan tot het inschakelen van een klachtenfunctionaris van Quasir, is de gang van zaken als volgt:

- Wanneer Nobel Zorg en cliënt samen niet tot een oplossing komen, wordt de cliënt ingelicht dat er contact gezocht kan worden met de Quasir klachtenfunctionaris.
- Quasir ontvangt klachten telefonisch op het centrale klachtenabonnee-nummer 0561-618711. Quasir checkt bij de cliënt of de klacht bij de zorginstelling bekend is gemaakt.
- Indien de cliënt dit heeft gedaan maar niet tevreden is en door wil gaan, wordt door Quasir contact opgenomen met de zorginstelling.
- Bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De klachtenfunctionaris gaat aan de slag.
- Klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen.
- Klachtenfunctionaris brengt de bestuurder van Quasir op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling.
- Bestuurder kan uitspraak doen (en eventueel nog onderzoek uitvoeren).

De externe klachtenfunctionaris

Hij of zij zal de klager op diens verzoek (gratis) van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. De klachtenfunctionaris moet hiertoe zijn functie onafhankelijk kunnen uitvoeren. ZorgthuisNL heeft voor de leden een contract gesloten met Quasir. Daarmee is er voor ons een klachtenfunctionaris op afroep beschikbaar.

Expertisecentrum klachten, calamiteiten
en geschillen Zorg en Welzijn

QUASIR 

Voor klachten in de Klachtenbemiddeling: Coördinator is mevrouw L. de Boon; telefoonnummer; 06-48 44 55 38

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: bemiddeling@quasir.nl
www.quasir.nl

De geschillencommissie

ZorgthuisNL 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 kan het reglement gedownload worden.

Contactgegevens geschillencommissie

Stichting Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht
0561 618711
info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

6. Toepassing

6.1. Cliëntinformatie klachtafhandeling

BENT U NIET TEVREDEN EN HEEFT U EEN KLACHT? MELD HET ONS!

Een goed contact met de zorgaanbieder/zorgverlener is heel belangrijk

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgaanbieder en/of zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgaanbieder en/of de zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. Hier kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Probeer samen met uw zorgaanbieder/zorgverlener het probleem op te lossen.

Uw zorgaanbieder en/of zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgaanbieder en/of zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen. U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.

Dit kan via:

1. Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk.

Locatie (-s) waar u terecht kunt:

Zorgbelang Brabant/Zeeland
Bezoekadres: Ringbaan Zuid 44
Postadres: Ringbaan Zuid 44, 5022 PN Tilburg
Telnr.: [013-594 21 70](tel:013-5942170)
E-mail: info@zorgbelang-brabant.nl
Website: www.zorgbelang-brabant.nl

2. De klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij de thuiszorginstelling; de klacht - eventueel anoniem - registreren en helpen bij het formuleren van de klacht.

Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan ook een bindend advies

uitspreken. De geschillencommissie kan tot €25.000 schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil (Stichting Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht). De klachtbrief dient ten minste te bevatten: de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht. Meer informatie kunt u vinden in het reglement van de geschillencommissie (www.zorggeschil.nl).

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Binnen een termijn van 2 weken zal er contact met u opgenomen worden over de ingediende klacht. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt kunt u dat hieronder vermelden. bv schriftelijk, telefonisch, per e-mail of gesprek.