

Klachtenregeling Zorgbureau Daadkracht

Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz)

Inleiding

We doen bij Zorgbureau Daadkracht uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Zorgbureau Daadkracht, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Documentgegevens			
Documentnaam	Klachtenregeling 2017	Datum laatste wijziging	vrijdag 24 maart 2017
Versie	Versie 1.1	Pagina	1 van 8

Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Zorgaanbieder:** Zorgbureau Daadkracht B.V.
- Directrice:** de directrice van de zorgaanbieder
- Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg, ondersteuning en/of begeleiding verleent of heeft verleend.
- Klacht:** klacht van een cliënt over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover die cliënt in het kader van de verlening van zorg en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- Klager:** degene die een klacht indient.
- Aanklaagde:** degene over wie geklaagd wordt.
- Klachtenfunctionaris:** degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten en cliënten.
- Klachtencommissie:** de commissie zoals bedoeld in Artikel 4 van deze regeling
- Zorgverlener:** zelfstandig optredende zorgverlener waar Zorgbureau Daadkracht mee samenwerkt.
- Geschillencommissie:** De externe klachtencommissie.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Zorgbureau Daadkracht stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Zorgbureau Daadkracht, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Zorgbureau Daadkracht genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Zorgbureau Daadkracht kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Zorgbureau Daadkracht gaan wij uit van de gedachte dat het aanpakken van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via de e-mail en het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden

Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie binnen een termijn van twee tot maximaal zes maanden een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend, Zorgbureau Daadkracht zal zich aan de uitspraak moeten houden. Naast het bindend advies heeft de geschilleninstantie ook de mogelijkheid om een boete op te leggen tot maximaal € 25.000,00.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Zorgbureau Daadkracht met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Zorgbureau Daadkracht hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Documentgegevens			
Documentnaam	Klachtenregeling 2017	Datum laatste wijziging	vrijdag 24 maart 2017
Versie	Versie 1.1	Pagina	4 van 8

Artikel 1 – De zorgaanbieder

- De zorgaanbieder treft, rekening houdend met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waarbij zorg wordt verleend, schriftelijk een regelen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klacht.
- De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen (klachtenfunctionaris) aan die 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. Hiertoe is de organisatie aangesloten bij Zorgbureau Daadkracht.
- De zorgaanbieder informeert de cliënt en betrokken derden over de inhoud van de eigen klachtenregeling en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden.
- De zorgaanbieder informeert de cliënt over de termijnen waarbinnen klachten worden behandeld.
- De schriftelijke informatie is afgestemd op de behoeften, het begripsvermogen, culturele achtergronden en taal van de cliënt.
- De zorgaanbieder geeft informatie over de mogelijkheid de klacht in te kunnen indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 2 – Doelstelling van de klachtenregeling van Zorgbureau Daadkracht

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het recht doen aan de belangen van een individuele cliënt door een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling van de klacht;
- het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder of verweerder;
- het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke geschillencommissie te laten behandelen;
- een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.

Artikel 3 – De klachtenfunctionaris

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorg;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- verbetering van de kwaliteit en zorg;

Bij de inrichting en uitvoering van de functie geldt als uitgangspunt:

- onafhankelijkheid van de functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- op en procesgerichte houding, zonder (voor-) oordeel over de klacht;
- laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris;
- actieve benadering van betrokken partijen;
- respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en zorgaanbieder;
- respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

Artikel 3.1 – Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken;

- het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure;
- het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij het op het schrift stellen van de klacht;
- het informeren en adviseren inzake de mogelijkheden ter afhandeling van de klacht, rekening houdend met het doel van de klager;
- het systemisch registreren van de klachten, waarbij de inhoud en afwikkeling van de klachten worden vastgesteld;
- het signaleren van ernstige problemen en/of structurele problemen.

Artikel 4 – De klachtencommissie

- De klachtencommissie is onafhankelijk, voldoende deskundige en bestaat uit een voorzitter en minimaal een lid die worden benoemd door de directrice.
- De leden worden benoemd voor een periode van 3 jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
- Personeel van de zorgaanbieder, zorgverlener en cliënten kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie:

- Mevrouw A. Tornaci (*voorzitter*)
- Mevrouw A. Cihan

Artikel 4.1 – Taken klachtencommissie

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directrice over:

- (on)gegrondheid van de klacht;
- het nemen van maatregelen;
- de leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zijn in de hoedanigheid vernemen.

De klachtencommissie is in de verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen. Indien hieraan kosten zijn verboden, is vooraf machtiging van de directrice vereist.

Artikel 5 – Indienen van klachten

- Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
- Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
- De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste;
 - NAW-gegevens van de klager;
 - dagtekening;
 - een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

De cliënt heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen:

- Klachtenfunctionaris:
 - rechtstreek per e-mail: gulsah@zorgbureaudaadkracht.nl
 - per post: t.a.v. klachtenfunctionaris naar Stephensonstraat 45, 2723 RM Zoetermeer
 - via het online klachtenformulier op www.zorgbureaudaadkracht.nl
- Klachtencommissie:
 - rechtstreek per e-mail: klachten@zorgbureaudaadkracht.nl

Artikel 6 – In behandeling nemen van een klacht

- De klachtfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen.
- De klachtfunctionaris verleent klager de mogelijkheid om de klacht toe te lichten en verkent gezamenlijk met hem de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
- De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder termijn met ten hoogste 4 weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- Indien de klager het niet eens is met het oordeel waartoe het onderzoek van de klacht door de zorgaanbieder heeft geleid, met inbegrip van de genomen beslissingen en maatregelen, kan de klacht of het oordeel van de zorgaanbieder op de klacht ter beoordeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie of de geschillencommissie.

Artikel 7 – Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat er geen verdere behandeling van de klacht meer wenst. Als een klacht om deze reden niet verder behandeld wordt, deelt de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 8 – De geschillencommissie

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Het bezoekadres van De geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Het postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Artikel 9 – Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van het dossier te verlengen. De documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 – Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behouders voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 11 – Kosten

De klachtenafhandeling is kosteloos voor de klager. Dit geldt echter niet ten aanzien van eventuele kosten die het inroepen van een advocaat of andere persoon naar keuze. Deze kosten komen voor rekening van diegene die de advocaat of andere persoon naar keuze inschakelt.

Artikel 12 – Bekendmaking van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling vervangt de klachtenregeling van Zorgbureau Daadkracht van 1 januari 2016.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 22 maart 2017.

Documentgegevens			
Documentnaam	Klachtenregeling 2017	Datum laatste wijziging	vrijdag 24 maart 2017
Versie	Versie 1.1	Pagina	8 van 8