

KLACHTENREGLEMENT

Werk & Wij
Zorg & Wij



Bezoekadres

Oldenzaalsestraat 779
7524 AD Lonneker - Enschede

Postadres

Am Krautergarten 2
48488 Emsbüren DE

Telefoon

(+31) 06-126 346 62

Website

www.werkenwij.nl
www.zorgenwij.nl

E-mail

info@werkenwij.nl
info@zorgenwij.nl

AGB-code

41-413131
75-753019

Kvk-nummer

54807611



Inleiding

Werk & Wij – Zorg & Wij staat voor een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als de aangeklaagde. Iedere uitingvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Er bestaan veel verschillende definities van een klacht. Werk & Wij – Zorg & Wij hanteert de definitie: “alle kenbaar gemaakte uitingen van ongenoegen van cliënten, familie en derden”. Een uiting van onvrede is een formele klacht in de zin van de Wkkgz als deze schriftelijk is ingediend.

Het is voor cliënten niet makkelijk om een klacht in te dienen. Daarentegen is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan.

Door adequaat om te gaan met klachten kan Werk & Wij – Zorg & Wij het vertrouwen van hun cliënt behouden of herwinnen. Medewerkers worden geacht (maar kunnen daarin ook worden getraind) om goed te handelen als er klacht tegen hen wordt ingediend. Het klachtrecht is naast genoegdoening van cliënt en reparatie van geleden schade ook vooral een kwaliteitsinstrument; van klachten kan men leren en deze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen om de kwaliteit van zorg te verbeteren en zo te bevorderen dat cliënten minder reden tot klagen hebben.

Binnen Werk & Wij – Zorg & Wij vinden wij het belangrijk dat de cliënt, hoe moeilijk dit ook is, in eerste instantie probeert om de klacht of onvrede te delen met de desbetreffende medewerker eventueel met ondersteuning vanuit onze organisatie.

Wettelijk kader m.b.t. kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan die regeling moet voldoen. Verder moet een zorgaanbieder een klachtenfunctionaris aanstellen en zich aansluiten bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie.

De Wkkgz is een kaderwet die ruimte biedt voor nadere uitwerking. Iedere zorgaanbieder krijgt de vrijheid een klachtenregeling te maken die rekening houdt met de aard van de zorg en de categorie van cliënten. De instelling van een klachtencommissie is niet verplicht. De zorgaanbieder moet binnen zes weken met een oordeel over de klacht komen en laten weten welke maatregelen hij treft. Klagers kunnen ‘in beroep’ gaan bij een externe geschilleninstantie die bindend kan adviseren en een vergoeding van geleden schade kan toekennen tot € 25.000, -.

Artikel 1 – Doestelling van het klachtenreglement

- 1.1 Het belangrijkste uitgangspunt is dat de cliënt, familie of derden recht heeft op een correctie en laagdrempelige afhandeling van zijn of haar klacht(en). Dit document beschrijft de wijze welke Werk & Wij – Zorg & Wij hanteert bij klachten.
- 1.2 De doelstellingen van dit klachtenreglement zijn:
 - snel en zorgvuldig oplossen van de situatie waarover een klacht is ontstaan;
 - een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet) ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht;
 - voorkomen van escalatie en juridisering van klachten;
 - door registratie nuttige informatie verzamelen voor een structurele kwaliteitsverbetering;
 - herstellen van het vertrouwen.
- 1.3 Dit reglement is bestemd voor de behandeling van klachten cliënten, familie en derden. Voor de behandeling van klachten van medewerkers, vrijwilligers of stagiaires heeft Werk & Wij – Zorg & Wij een andere regeling opgesteld.

Artikel 2 – Begrippen

- Werk & Wij – Zorg & Wij: de zorgorganisatie;
- Client: cliënten van Werk & Wij – Zorg & Wij of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger(s);
- Klacht: degene die als (voormalig) cliënt, dan wel namens de cliënt (familie) of als derde een klacht indient bij Werk & Wij – Zorg & Wij of voornemens is een klacht in te dienen bij Werk & Wij – Zorg & Wij;
- Beklaagde: Werk & Wij – Zorg & Wij of voor Werk & Wij – Zorg & Wij werkzame personen over wie een klacht is ingediend;
- Klachtenfunctionaris: een onpartijdige contactpersoon in dienst van Werk & Wij – Zorg & Wij die zich bezig houdt met de opvang van klachten, het verstrekken van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van de klager, alsmede het bieden van ondersteuning aan de klager en beklaagde van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelde functie en verzamelt hij/zij anonieme (niet herleidbare) informatie uit de klachten ten behoeve van structurele kwaliteitsverbetering;
- Klachtencommissie: een onafhankelijke en onpartijdige commissie die een schriftelijk (post/e-mail) ingediende formele klacht op verzoek van Werk & Wij – Zorg & Wij onderzoekt en een (niet bindend) advies geeft over de (niet)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht;

Artikel 3 – Klachtenafhandeling

- 3.1 Als cliënten, familie of derden ontevreden zijn, is het van belang om deze onvrede zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Een goed en persoonlijk gesprek van de klager met de direct betrokken begeleider en/of leidinggevende, is de eerste stap die veel onvrede kan wegnemen. Het verdient de voorkeur om dit gesprek in een zo vroeg mogelijk stadium te voeren. Open en direct communiceren en informeren kan in veel gevallen verdere escalatie voorkomen. Ook willen klagers vaak dat (de medewerkers van) Werk & Wij – Zorg & Wij maatregelen treft om herhaling te voorkomen.
- 3.2 Indien gewenst, kan het gesprek tussen de klager en zorgverlener begeleid worden door een professionele gespreksleider, bijvoorbeeld de externe cliëntvertrouwenspersoon. Professionele bemiddeling door de externe cliëntvertrouwenspersoon in de begin fase helpt bij het herstellen van de relatie en voorkomt polarisatie.
- 3.3 Wanneer dit gesprek voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, of de klager de klacht niet direct met de betrokkene(n) wil bespreken, kan de klager zich richten tot de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 – Klachtenfunctionaris

- 4.1 Werk & Wij – Zorg & Wij heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionarisspant zich in om een de ontstane onvrede of een (dreigend) conflict tussen de klager en beklaagde op te lossen.
- 4.2 De klachtenfunctionaris heeft onder meer tot taak de klager:
- te informeren over de verschillende mogelijkheden om tot een oplossing te komen en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
 - in grote lijnen te informeren over de geldende rechten en plichten van zowel de klager als de beklaagde;
 - te informeren over de mogelijkheden om elders procedurele, juridische of emotionele bijstand te verkrijgen;
 - te adviseren over de verdere afhandeling van de klacht en indien gewenst te bemiddelen tussen de klager en beklaagde om te komen tot een oplossing;
- 4.3 Werk & Wij – Zorg & Wij waarborgt dat de aangestelde klachtenfunctionaris:
- zelf niet inhoudelijk betrokken is bij de klacht;



- de vrijheid heeft om, binnen de kaders van de wet en geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van Werk & Wij – Zorg & Wij werkzaamheden te verrichten;
 - zich richt op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klacht.
- 4.4 Werk & Wij – Zorg & Wij heeft het voorgaande vastgesteld in een aparte taakomschrijving, welke voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals deze zijn omschreven in het beroepsprofiel van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

Artikel 5 – Klachtenafhandeling bij formele klachten

5.1 Indienen formele klacht

- 5.1.1 De klacht moet schriftelijk (per post/ e-mail of middels het contactformulier op de website) door of namens de klager worden ingediend.
- 5.1.2 Wanneer bij ontvangst van de klacht blijkt dat er nog geen poging is ondernomen om de ontstane onvrede middels een direct gesprek tussen klager en beklaagde op te lossen, benadert de klachtenfunctionaris de klager en biedt aan om te bemiddelen bij het gesprek.
- 5.1.3 Als het gesprek tussen de klager en de beklaagde niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, of de klager geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit conform de in de taakomschrijving opgenomen werkwijze aan Werk & Wij – Zorg & Wij.
- 5.1.4 De klachtenfunctionaris biedt de klager aan om te ondersteunen bij het formuleren van een formele klacht.
- 5.1.5 De zorgaanbieder stelt-afhankelijk van het type klacht–zelf een onderzoekscommissie samen of benadert de Regionale Klachtencommissie, om zich te laten adviseren over de(on)gegrondheid van de formele klacht.
- 5.1.6 De onderzoekscommissie/Regionale Klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven over de gedragingen waarover is geklaagd. Hierbij worden de principes van hoor- en wederhoor toegepast.
- 5.1.7 De klager en beklaagde(n) kunnen zich, als zij dat willen, laten bijstaan door externe cliënt vertrouwenspersoon of een andere raadsman.

5.2 Ontvankelijkheid formele klacht

- 5.2.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de hij niet-ontvankelijk als. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op Werk & Wij – Zorg & Wij of voor hem werkzame personen;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar zelf niet mee instemt (en wiens/wier instemming is vereist);
 - een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
 - door Werk & Wij – Zorg & Wij al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en zich er ook geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de gedragen die tot de onvrede hebben geleid, zich zodanig lang geleden hebben voorgedaan, waardoor een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Werk & Wij – Zorg & Wij hanteert hierbij een verjaringstermijn van vijf jaar.
- 5.2.2 Indien de klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee gedeeld aan de klager. De redenen waarom de klacht niet-ontvankelijk is verklaard staan vermeld in het schrijven.

5.3 Oordeel over de formele klacht



- 5.3.1 Werk & Wij – Zorg & Wij zal de klager zo snel mogelijk, doch binnen zes weken na ontvangst van de klachtschriftelijk informeren over:
- tot welk oordeel het onderzoek van de onderzoekscommissie/Regionale Klachtencommissie heeft geleid;
 - of Werk & Wij – Zorg & Wij besloten heeft het oordeel van de onderzoekscommissie/Regionale Klachtencommissie heeft overgenomen;
 - en welke verbetermaatregelen Werk & Wij – Zorg & Wij naar aanleiding van de klacht heeft getroffen, aangevuld met de termijn waarin de verbetermaatregelen worden gerealiseerd.
- 5.3.2 De in 5.3.1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien een zorgvuldige behandeling van de klacht daar volgens Werk & Wij – Zorg & Wij, de onderzoekscommissie /Regionale Klachtencommissie aanleiding toe geeft. Werk & Wij – Zorg & Wij deelt deze verlenging altijd binnen de eerste termijn van zes weken mede aan de klager.
- 5.3.3 Indien Werk & Wij – Zorg & Wij voorziet dat het niet lukt om binnen de totale termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht, doordat de klacht bijvoorbeeld erg complex is, dan stelt Werk & Wij – Zorg & Wij binnen tien weken in elk geval een reactie of een voorlopige oordeel op aan de klager. Bovendien vermeldt Werk & Wij – Zorg & Wij in de reactie wanneer het definitieve oordeel verwacht wordt.
- 5.3.4 De eindrapportage bevat in elk geval de volgende stukken:
- een kopie van de klacht;
 - vermelding van de in gediende en geraadpleegde stukken;
 - het advies van de onderzoekscommissie/Regionale Klachtencommissie;
 - uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel aangevuld met verbetermaatregelen om te voorkomen dat de situatie zich herhaalt.
- 5.3.5 De eindrapportage wordt verzonden aan de klager en de beklaagde(n).
- 5.3.6 Werk & Wij – Zorg & Wij deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager en de onderzoekscommissie/Regionale Klachtencommissie mede of, en zo ja, welke verbetermaatregelen Werk & Wij – Zorg & Wij naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
- 5.3.7 Bij afwijking van de termijn van een maand doet Werk & Wij – Zorg & Wij een met redenen omklede mededeling aan de klager en de onderzoekscommissie/Regionale Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Werk & Wij – Zorg & Wij het standpunt alsnog kenbaar zal maken.
- 5.4 *Klacht andere zorgaanbieder*
- 5.4.1 Werk & Wij – Zorg & Wij draagt er zorg voor dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig wordt overgedragen. Werk & Wij – Zorg & Wij vraagt hiervoor schriftelijk toestemming bij de klager. Wanneer de klager hiervoor geen toestemming geeft, zal Werk & Wij – Zorg & Wij de klacht zelf-conform het voorliggende reglement-behandelen.
- 5.4.2 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg/ondersteuning/ hulp van een andere zorgaanbieder, en de klager heeft laten weten ook bij die zorgaanbieder een klacht te hebben ingediend, zal Werk & Wij – Zorg & Wij klacht gecombineerd wordt behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Hij/zij maakt dit tijdig kenbaar bij de contactpersonen van beide organisaties.

Artikel 6 – Registratie, verslaglegging en archivering

- 6.1 Bij de registratie van klachten waarborgt Werk & Wij – Zorg & Wij dat de privacy van de klager en beklaagden niet worden geschonden.



- 6.2 Werk & Wij – Zorg & Wij legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief.

Artikel 7 – Geschillencommissie

- 9.1 Op grond van artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz heeft een klager het recht een geschil met Werk & Wij – Zorg & Wij voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie, indien hij/zij niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen. Het staat klagers vrij om direct de klachten in te dienen bij de geschillencommissie.

- 9.2 De zorgaanbieder is met het oog hierop aangesloten bij de geschillencommissie:
ZorgBelang Overijssel

Lupinestraat 9
7552 HJ Hengelo

telefoon: 074 – 250 01 55
telefoon: 074 – 291 35 97
e-mail: info@zorgbelang-overijssel.nl
website: www.zorgbelang-overijssel.nl