

Documentnr. 3	Versie: 1	Datum uitgifte: 01-01-2020	Beheerder: Jessica Bronne
------------------	--------------	--------------------------------------	------------------------------

Klachten Cliënten

Doel: De klager zo goed mogelijk tevreden te stellen, zodat hij/zij weer vertrouwen heeft in de organisatie.

Beleid

Het doel van de organisatie is om de hulp-, en zorgverlening professioneel en deskundig uit te voeren en streeft naar tevreden cliënten. Helaas kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is over de zorgverlening en bejegening. De cliënt wordt dan de gelegenheid geboden om over zijn ongenoegen een klacht in te dienen. Ook mensen uit de omgeving van de cliënt (partner, familie, mantelzorgers) kunnen een klacht indienen die betrekking heeft op de geleverde zorg. In het zorgdossier stelt de organisatie informatie beschikbaar over de klachtenprocedure, klachtenfunctionaris, geschillencommissie en het klachtenformulier. Een klachtenreglement is op verzoek ter inzage beschikbaar.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Klachtenportaal Zorg

Werkwijze

1. Melden van een klacht

Melden van een klacht kan mondeling, telefonisch, per post, klachtenformulier of website, of via de mail administratie@dariushomecare.nl. Alleen schriftelijk klachten (per mail of brief) kunnen door de klachtenfunctionaris ter bemiddeling worden opgenomen.

De klager vermeldt bij het indienen van een klacht:

- Volledige naam, adres, postcode, telefoonnummer en eventueel e-mailadres
- De naam van de betrokken zorgmedewerker en/of kantoormedewerker
- Een duidelijke beschrijving van de betreffende klacht
- Handtekening
- Maakt bij voorkeur gebruik van het klachtenformulier.

2. Klachtopvang

- Iedere klacht wordt in strikte vertrouwelijkheid en beslotenheid behandeld.
- Het aanhoren of het beoordelen van de binnen gekomen klacht: duidelijkheid verkrijgen over de inhoud van de klacht en wat de cliënt met zijn klacht wil bereiken. Voorlichting geven over de klachtenprocedure.
- Luister met aandacht naar de klager. Als iemand boos of teleurgesteld is dan heeft hij behoefte aan iemand die zijn klacht serieus aanhoort. Soms is de klager al geholpen als hij stoom heeft kunnen afblazen.
- Verplaats je in de positie van de klager. In zijn/haar plaats zou je evenmin willen horen: "Ik kan daar ook niks aan doen."
- Gaat het om een klacht tegen jou persoonlijk, probeer er dan eerst samen uit te komen.
- Meld klachten of ongenoegen altijd bij de leidinggevende.

Documentnr. 3	Versie: 1	Datum uitgifte: 01-01-2020	Beheerder: Jessica Bronne
------------------	--------------	--------------------------------------	------------------------------

Klachten Cliënten

- Schakel eventueel je leidinggevende of de klachtenfunctionaris (in overleg met je leidinggevende) in. Zij kunnen eventueel helpen met de voorbereiding van een gesprek met een klager.

3. Behandeling/bemiddeling

- Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, zo dicht mogelijk op het niveau waar zij zijn ontstaan worden opgelost, op een manier die naar ieders tevredenheid is.
- Indien bij de klacht een medewerker is betrokken wordt de Algemeen Manager op de hoogte gesteld.
- Mocht de direct betrokken medewerker niet tot een oplossing komen of de klager wenst anders, dan wordt de klacht behandeld door de leidinggevende of de onafhankelijke onpartijdige klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

- Na opvang is bemiddeling een belangrijk instrument om te komen tot oplossing van de klacht. De klachtenfunctionaris is aangewezen om als bemiddelaar op te treden.
- De klachtenfunctionaris hoort de klacht aan en dient de klager op diens verzoek (gratis) van advies met betrekking tot de indiening van een klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en de aangeklaagde.
- Indien noodzakelijk wordt de aangeklaagde gevraagd haar/zijn kant van het verhaal te doen.
- De klachtenfunctionaris rapporteert de bevindingen digitaal.

4. Afwikkelen van de klacht

- De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt het resultaat en deze wordt in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht wat hem/haar betreft afdoende is opgelost of niet.
- De klachtenfunctionaris bevestigt de gemaakte afspraken en afhandeling van de klacht binnen 6 weken, na indiening van de klacht, schriftelijk aan de klager.

5. Niet eens met de beslissing

- Indien de klacht naar het oordeel van de klager niet afdoende is opgelost, wordt deze gewezen op de mogelijkheid om binnen 6 weken de directie te vragen de (afhandeling) van de klacht opnieuw te beoordelen.

Klachten Cliënten

Geschillencommissie

- Indien de klager niet tevreden is over de oplossing of de afhandeling van de klacht kan deze met de klacht naar de externe geschillencommissie.
- Een geschil wordt aanhangig gemaakt bij Klachtenportaal Zorg. Het externe klachtenreglement is op de website te vinden.

Wat gebeurt er verder met de klacht

- De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
- Per kwartaal worden klachten geanalyseerd. Er wordt gekeken welke klachten er zijn en of klachten zich herhalen.
- Het analyserapport gaat naar de directie. De resultaten worden verwerkt in de directiebeoordeling.

Verbeteren en borgen

In het eerstvolgende teamoverleg worden deze klachten, incidenten en /of afwijkingen geanonimiseerd besproken, gekeken of deze eerder zijn voorgekomen en wat de afhandeling toen was, en of er een structurele verbetering kan worden bereikt. De voortgang van de verbetermaatregelen die voorkomen uit de analyses worden in de overleggen gemonitord.

Definities

Ongenoegen

Ergernis, irritatie, wreveld, of teleurstellingen, zijn het gevolg van verschillende verwachtingen. Deze kunnen veelal mondeling worden opgelost. Soms kan alleen luisteren al genoeg zijn. Ongenoegen en teleurstellingen die niet uitgesproken worden kunnen leiden tot onvrede en monden uit in een klacht.

Klacht

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt of medewerker over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen jegens een cliënt.

Formele klacht

Formele klachten zijn klachten die ter behandeling gaan naar de externe klachtencommissie/geschillencommissie.

Meer informatie

Klachtenreglement

Wet en regelgeving

Wet Kwaliteit, klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz): meestgestelde vragen door zorgprofessionals

Wkkgz: regels voor zorgaanbieders