

Klachtenbeleid

Inleiding

Het kan voorkomen dat een cliënt een klacht heeft. Met de term 'klacht' wordt er in dit stuk een uiting van onvrede bedoeld. Deze onvrede kan over van alles gaan. Er is voor de term 'klacht' gekozen omdat dit voor het grootste deel van de cliënten een duidelijke term is.

Niet alleen de cliënt kan een klacht indienen, maar ook de eerste vertegenwoordiger van de cliënt of een nabestaande van een overleden cliënt. In dit stuk zal alleen de cliënt worden benoemd ter bevordering van de leesbaarheid.

In dit beleidsstuk wordt beschreven welke route wordt genomen op het moment dat er een klacht is. Ook staat er in wie verantwoordelijk is voor welke taken.

Klacht onvrijwillige zorg

Wanneer de klacht van de cliënt over onvrijwillige zorg gaat, is dit beleidsstuk niet van toepassing. Voor klachten over onvrijwillige zorg wordt verwezen naar het 'beleid Wzd' op Extranet.

Visie Sjaloom Zorg

Sjaloom Zorg vindt het belangrijk om goede zorg te verlenen, echter kan het toch voorkomen dat een cliënt een klacht heeft. Sjaloom Zorg vindt het belangrijk om iedere klacht serieus te nemen en te zoeken naar een passende oplossing. Er zal advies en bemiddeling aangeboden worden aan de cliënt en er zal bijstand geboden worden in het bespreekbaar maken van de klacht.

Privacy

Binnen Sjaloom Zorg wordt er zorgvuldig omgegaan met informatie van de cliënt. Bij het registreren van klachten wordt de privacy van cliënten gewaarborgd. Informatie over de klacht mag niet zonder toestemming van de cliënt verspreid worden. Meer informatie hierover is terug te vinden in het 'privacybeleid cliënten' op Extranet.

Het kan voorkomen dat er wegens een wettelijke verplichting toch informatie aan derden verstrekt moet worden. Dit kan voorkomen als er bijvoorbeeld een calamiteit heeft plaatsgevonden of wanneer er een (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag of seksueel misbruik is.

In de jaarlijkse voortgangrapportage wordt anoniem en in hoofdlijnen een verslag gemaakt over de geregistreerde klachten binnen Sjaloom Zorg. Ook hierbij wordt de privacy van de cliënten gewaarborgd.

Formele en informele klachten

De cliënt kan een keuze maken of hij een formele of informele klacht in wil dienen. Een klacht is formeel zodra de cliënt zijn klacht **schriftelijk** indient bij de Raad van Bestuur bij Sjaloom Zorg. Dit kan gedaan worden door een brief naar het centraal kantoor te sturen, of een e-mail te sturen naar het algemene emailadres van Sjaloom Zorg. Wanneer de

klacht niet schriftelijk wordt ingediend door de cliënt bij de Raad van Bestuur, betreft het een informele klacht.

Wanneer de cliënt een formele klacht indient, zal de Raad van Bestuur binnen zes weken een schriftelijk oordeel aan de cliënt voorleggen. Wanneer het niet mogelijk is de termijn van zes weken te halen, kan er om vier weken uitstel gevraagd worden. Dit dient aan de cliënt worden aangegeven voordat de eerste termijn van zes weken is verstreken. Er mag maar één keer om uitstel gevraagd worden. Een klacht is dus altijd binnen maximaal tien weken beantwoord. De cliënt zal tijdens de behandeling van de klacht op de hoogte worden gehouden over het proces.

Het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur dient de volgende punten te bevatten:

- Tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid;
- Welke beslissingen Sjaloom Zorg over de klacht heeft genomen;
- Binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten worden gerealiseerd.

De route van een klacht

Een klacht kan door de cliënt op verschillende manieren bekend worden gemaakt. Zo kan de cliënt ervoor kiezen eerst met zijn klacht naar de zorgmedewerker te gaan, direct naar de regiomanager te gaan of contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersoon (Cvp). Ook kan de cliënt ervoor kiezen direct naar de klachtenfunctionaris toe te gaan. Afhankelijk van bij wie de cliënt als eerste de klacht neerlegt, kunnen er verschillende routes worden gevolgd bij het behandelen van de klacht. De medewerker bij wie de klacht als eerste wordt neergelegd, draagt de verantwoordelijkheid de cliënt te informeren over het klachtenbeleid.

Zorgmedewerker

Wanneer de cliënt ervoor kiest om de klacht als eerste bij de zorgmedewerker uit te spreken, gaat deze daar direct mee aan de slag. De zorgmedewerker gaat samen met de cliënt op zoek naar een passende oplossing. De zorgmedewerker bespreekt met de cliënt wie geïnformeerd worden over de klacht en hoe er een vervolg aan komt. De zorgmedewerker moet de klacht van de cliënt rapporteren in het zorgplan en tevens de voortgang bijhouden. Indien het wegens privacy of veiligheidsoverwegingen niet mogelijk is om de klacht in het zorgplan te rapporteren, wordt hier een andere passende oplossing voor gezocht.

Wanneer de zorgmedewerker geen passende oplossing met de cliënt weet te vinden, kan de klacht worden voorgelegd aan de teamleider dan wel de regiomanager. Als de cliënt liever niet met de regiomanager over de klacht praat, kan de klacht voorgelegd worden aan de Cvp.

Het kan ook voorkomen dat de cliënt moeite heeft met het formuleren van de klacht, de Cvp kan de cliënt hier mee helpen.

Teamleider / regiomanager

Wanneer de cliënt geen passende oplossing heeft gevonden samen met de zorgmedewerker, kan de teamleider dan wel de regiomanager hierbij helpen. De regiomanager moet de klachten anoniem registreren, hiervoor is het bestand 'informele klachten' terug te vinden op de netwerk schijf.

Wanneer de teamleider of de regiomanager geen passende oplossing kan vinden samen met de cliënt, kan de klacht bij de Cvp neergelegd worden.

Cliëntvertrouwenspersoon

Een klacht kan zowel direct bij de Cvp neergelegd worden, of kan er terecht komen doordat de zorgmedewerker of de regiomanager dan wel teamleider geen passende oplossing hebben weten te vinden samen met de cliënt. De Cvp kan ook helpen wanneer de cliënt hulp nodig heeft bij het indienen van een officiële klacht. Het kan ook voorkomen dat de cliënt nog niet wil dat anderen over de klacht weten, dit kan dan in vertrouwen met de Cvp besproken worden.

Het doel van de Cvp is het vinden van een oplossing waar alle betrokkenen tevreden mee zijn. De Cvp luistert naar het verhaal van de cliënt en biedt ondersteuning aan de cliënt waar nodig. De Cvp zal aan de cliënt de mogelijkheden uitleggen en benoemen welke stappen gemaakt kunnen worden om de klachten naar tevredenheid op te lossen. Het kan voorkomen dat een cliënt het moeilijk vindt om zelfstandig een gesprek aan te gaan met degene over wie de klacht gaat. De Cvp kan zo'n gesprek samen met de cliënt voorbereiden en eventueel ter ondersteuning bij het gesprek zitten.

Wanneer de klacht van de cliënt niet gaat over de ondersteuning van Sjaloom Zorg, zal de Cvp samen met de cliënt bekijken welke route er moet worden gekozen om de klacht op de juiste plek te krijgen.

Het kan voorkomen dat de Cvp niet tot een oplossing kan komen samen met de cliënt. De Cvp zal de cliënt dan helpen om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Deze zal de klacht dan samen met de cliënt verder behandelen.

Alle binnengekomen klachten bij de Cvp worden anoniem gerapporteerd. De Cvp stelt aan het begin van elk jaar een rapport op waarin een analyse wordt gemaakt van de binnengekomen meldingen. In het rapport worden ook eventuele structurele knelpunten binnen de organisatie behandeld. Ook als de Cvp tekortkomingen in de zorg opmerkt zonder dat een cliënt hier een klacht over heeft, worden deze in het rapport vermeld.

Klachtenfunctionaris

Wanneer de Cvp geen oplossing heeft gevonden met de cliënt voor de klacht, kan de cliënt naar de klachtenfunctionaris. Ook kan de cliënt direct naar de klachtenfunctionaris als hij niet in gesprek wil met een medewerker van Sjaloom Zorg.

De klachtenfunctionaris kan de cliënt advies geven en helpen de juiste weg te vinden om de klacht op te lossen. Ook kan de klachtenfunctionaris helpen bij bijvoorbeeld het schrijven van een brief, het voorbereiden van een gesprek of het bijwonen van het gesprek tussen de cliënt en de betrokkenen bij de klacht over gaat.

Het kan nodig zijn dat de klachtenfunctionaris tussen de cliënt en Sjaloom Zorg moet bemiddelen. De klachtenfunctionaris is altijd onpartijdig en helpt de cliënt een goede oplossing te vinden.

De klachtenfunctionaris rapporteert de binnen gekomen klachten anoniem. Ook maakt de klachtenfunctionaris aan het begin van ieder jaar een verslag met daarin een analyse over de binnengekomen klachten en levert cijfers aan voor de kwartaalrapportages.

Geschillencommissie

De geschillencommissie behandelt klachten tussen de cliënt en Sjaloom Zorg. Wanneer de cliënt een formele klacht heeft ingediend en het niet eens is met het oordeel van Sjaloom Zorg, kan de cliënt contact opnemen met de geschillencommissie. Ook kan de cliënt terecht bij de geschillencommissie wanneer Sjaloom Zorg niet binnen de gestelde termijn de klacht heeft beoordeeld.

De geschillencommissie doet binnen zes maanden na het indienen van een klacht uitspraak. Deze uitspraak is bindend, er kan niet meer in beroep worden gegaan door de cliënt of Sjaloom Zorg als zij het niet met de uitspraak eens zijn.

Belangrijke contactgegevens

De cliëntvertrouwenspersoon

Marijke Snippe

E-mailadres: m.snippe@sjaloomzorg.nl

Telefoonnummer: 06 22 44 23 55

Per Brief:

VERTROUWELIJK

Stichting Sjaloom Zorg

T.a.v. Mevr. M. Snippe

p/a Watertoren 8

3247 CL Dirksland

De Klachtenfunctionaris

Mw. Annelies van der Ham

Telefoonnummer: 0183-682829 (maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag)

E-mailadres: klachten@cbkz.nl

De Geschillencommissie (extern)

De klacht kan voorgelegd worden bij de geschillencommissie zorg (VGN). Dit kan gedaan worden via de website. Wanneer de cliënt dit liever op papier doet, is er op de website een formulier te downloaden.

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>