

	Vaststellingsdatum: 28-8-2017
	Evaluatiedatum: 28-8-2019
	Versie: 5
	Vastgesteld door: Raad van Bestuur Opgesteld door: Kwaliteitsmedewerkster
Titel: Werkinstructie klachten- en geschillenregeling voor bewoners	

1. Doel

- Deze werkinstructie heeft als doel de bewoner en/of hun wettelijke vertegenwoordiger/belangenbehartiger de mogelijkheid te bieden zijn klacht bespreekbaar te maken en te onderzoeken.
- Daarnaast is de klachtenbehandeling gericht op bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg.

2. Achtergrond

De werkinstructie is gericht op een rechtvaardige klachtenbehandeling op zodanige wijze dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen wordt gewaarborgd. Het berust op de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg (wkkgz).

De wet introduceert een klachten- en geschillenregeling die alle cliënten in de gezondheidszorg toegang biedt tot een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van klachten. Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.

Een ander uitgangspunt van deze werkinstructie is dat de klager en diegene op wie de klacht betrekking heeft de mogelijkheid hebben om via bemiddeling de klacht tot een oplossing te brengen.

Op basis van de klachtenregistratie worden corrigerende maatregelen genomen die tot procesverbetering zullen leiden.

3. Toepassing

De werkinstructie is bedoeld voor alle bewoners van Woonzorgcentrum de Zeeg, (verder te noemen de Zeeg) en/of wettelijke vertegenwoordigers/belangenbehartiger.

Deze werkinstructie ligt ter inzage bij de Zeeg en wordt digitaal beschikbaar gesteld. Een ieder die er om vraagt, zal een kopie ter hand worden gesteld.

4. Begrippen

a. Klacht:

Elke naar voren gebrachte uiting van onvrede die over een gedraging van voor/bij de Zeeg werkzame personen of van de Zeeg zelf.

b. Klager:

Een bewoner die een klacht kenbaar maakt of de wettelijke vertegenwoordiger (vader moeder, voogd, curator, mentor of bewindvoerder of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak), die een klacht kenbaar maakt uit naam van een bewoner.

c. **Vertegenwoordiger:**

De persoon, die op wettelijke basis als vertegenwoordiger of op niet-wettelijke basis als belangenbehartiger optreedt namens de bewoner die als zodanig door de bewoner en door de instelling is erkend, die een klacht kenbaar maakt.

d. **Cliëntvertrouwenspersoon:**

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is iemand die je in vertrouwen iets kunt vertellen. Soms zit een bewoner wel eens met een vraag of met een probleem. En hij/zij kan daar moeilijk met iemand over praten. Dan kan de cliëntvertrouwenspersoon de bewoner daarbij helpen. Voor de Zeeg is de Cliëntvertrouwenspersoon:

Willy Bennink

Tel: 06-51 75 36 35

Adres: Zuivelstraat 18

7156 MZ Beltrum

e. **Klachtenfunctionaris de Zeeg**

De klachtenfunctionaris binnen de Zeeg kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan zij de bewoner informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Hotske Jetten fungeert als tussenpersoon. Bewoners en/of familieleden kunnen bij haar een melding doen, waarna zij het door zal geven aan de klachtenfunctionaris.

Voor de Zeeg is de klachtenfunctionaris:

Naam: Laura Beernink

Email: info@dezeeg.nl

f. **Geschilleninstantie:**

Een geschillencommissie is een instantie die beslist over zakelijke kwesties waar mensen het niet over eens kunnen worden. Een geschillencommissie beperkt zich gewoonlijk tot kwesties op een bepaald deskundigheidsgebied. Geschillencommissies zijn er in eerste plaats om de gang naar de rechter in gevallen van conflict te beperken.

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.nr. 070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl

5. Aanverwante documenten

- [Reglement Geschillencommissie Gehandicaptenzorg](#)

- [Klachtenregeling met picto's voor bewoners](#)

6. Werkwijze

6.1 Interne klachtenregeling

Nr.	Wat	Wie	Omschrijving
1.	Bespreken van ontevredenheid	Een bewoner of diens vertegenwoordiger	Een bewoner of diens vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met: a. de woonbegeleider; b. de leidinggevende; c. de vertrouwenspersoon. Zij wijzen de bewoner of diens vertegenwoordiger op de klachtenregeling en

			de klachtenfunctionaris. Mocht de onvrede die besproken is met de woonbegeleider, de leidinggevende of de vertrouwenspersoon niet naar wens afgehandeld zijn, kan men naar de klachtenfunctionaris voor advies.
2.	Advies vragen bij klachtenfunctionaris	Een bewoner of diens vertegenwoordiger	Een bewoner of diens vertegenwoordiger kan informatie of advies vragen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan helpen om tot een oplossing te komen van de onvrede en kan eventueel helpen bij het formuleren van een klacht.
3.	Indienen van klacht	Een bewoner of diens vertegenwoordiger	Als het niet gelukt is om de klacht informeel op te lossen, kan een officiële klacht ingediend worden bij de Raad van Bestuur. Dit kan schriftelijk of per e-mail.
4.	Klacht wordt in behandeling genomen	Raad van Bestuur	<p>De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte.</p> <p>Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de mogelijkheid om op de klacht te reageren; b. als er een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende; c. de uitkomst van een onderzoek, wordt verteld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden op de hoogte gesteld van elkaars reactie.
5.	Ontvangen en beoordelingstermijn van de klacht	Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur beoordeelt klachten binnen 6 weken. Als de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
6.	Beoordeling klacht	Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft

			aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
7.	Verwijzen naar Geschillencommissie	Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur wijst de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, op de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en het adres en de website van de geschillencommissie.
8.	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur bewaart de stukken met betrekking tot een klacht maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard, maar in een aparte map klachten bewoners.
9.	Periodieke evaluatie van de klacht	Hoofd organisatie/ Hoofd Zorg	Jaarlijks zal een evaluatie van gemelde klachten plaatsvinden. Dit wordt aan het eind van elk boekjaar in het jaardocument weergegeven. Daarnaast worden de klachten jaarlijks in de systeembeoordeling meegenomen.

6.2 De Geschillencommissie

Nr.	Wat	Wie	Omschrijving
1.	Indienen klacht bij Geschillencommissie	Een bewoner of diens vertegenwoordiger	Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan de klager naar de geschillencommissie. Op www.degeschillencommissiezorg.nl kun je schriftelijk een klacht indienen via het klachtenformulier.
2.	Aanvullende informatie en klachtengeld	De Geschillencommissie	De Geschillencommissie stuurt de klacht door naar de desbetreffende geschillencommissie. Eventueel wordt er om aanvullende informatie gevraagd, zoals facturen, behandelplannen, e.d. en wordt er gevraagd om klachtengeld te betalen (€ 52,50). Nadat zij dit ontvangen hebben, nemen ze de klacht in behandeling.
3.	Mening van de andere partij	De Geschillencommissie	De zorgaanbieder krijgt afschriften van de klacht en de bijbehorende stukken en een maand de tijd om te reageren. Een kopie van de reactie zal gestuurd worden naar de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Tot aan de zitting kun je de klacht nog onderling oplossen. Meld dit dan voor die tijd aan de Geschillencommissie en zij zullen de behandeling van de klacht stoppen.
4.	Organiseren van een	De	Als de Geschillencommissie alle informatie

	zitting	Geschillencommissie	ontvangen heeft, organiseren zij een zitting. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie de klacht.
5.	De uitspraak	De Geschillencommissie	Ongeveer een maand na de zitting ontvangt zowel de klager als de verweerder elektronisch of schriftelijk de uitspraak. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. Je kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

6.3 Overige bepalingen

Geheimhouding

Een ieder 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, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

7. Cliëntvertrouwenspersoon

De Zeeg beschikt over een cliëntvertrouwenspersoon voor de bewoners. Hij is altijd bereikbaar voor de bewoners. Zowel telefonisch als schriftelijk. De bewoners moeten hun verhaal kwijt kunnen. De cliëntvertrouwenspersoon kan de bewoner ondersteunen bij het bespreken van het probleem of zoeken naar een oplossing. Indien hij ernstige klachten hoort, geeft hij dit door aan de Raad van Bestuur.

Daarnaast houdt hij ongeveer een keer per zes weken spreekuur voor de bewoners.

8. Klachtenfunctionaris

De Zeeg beschikt over een klachtenfunctionaris voor de bewoners. Deze is onafhankelijk en altijd bereikbaar voor de bewoners. Zij geeft hen gratis advies met betrekking tot de indiening van een klacht en ondersteunt hen bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een oplossing die zowel voor de bewoner als de organisatie bevredigend is.