

1. Inleiding

De Wkkgz stelt drie eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

- (1) klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
- (2) de behandeling van een klacht dient gericht te zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing; en
- (3) de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt zes weken en kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken, als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken.

De Wkkgz bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

Indien de klager vindt dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij/zij zijn/haar klacht voorleggen aan de geschillencommissie, waar de zorgaanbieder verplicht bij aangesloten dient te zijn.

Rotonde waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

2. Begripsbepaling

De organisatie

Rotonde B.V.

Cliënt

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van Rotonde door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt, diens vertegenwoordiger of andere betrokken externe partijen, die een klacht indienen.

Nabestaande

- a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b) andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c) degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Rotonde is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (KPZ) via Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ).

Klachtenprocedure

De intern (binnen Rotonde) gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Rotonde gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de betrokken medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. De klachtenfunctionaris behandelt de binnengekomen klachten binnen Rotonde.

klachtenformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg(WKKGZ)

Deze wet betreft de gehele gezondheidszorg en verplicht iedere zorgaanbieder om een interne klachtenregeling, een onafhankelijke klachtenfunctionaris en aansluiting bij een onafhankelijke geschillencommissie ter beschikking te hebben.

3. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om middels het klachtenformulier de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen en daar verbetertrajecten voor in te zetten om herhaling te voorkomen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede en laagdrempelige klachtenregeling;
4. creëren van een veiligheidscultuur, waarin medewerkers de klachten en fouten bespreekbaar kunnen maken om ervan te leren.
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van een optimale klachtenbehandeling en klachtenanalyse op basis van het ingevulde klachtenformulier inzake de desbetreffende klacht.

4. Informeren van de cliënt

Tijdens het intakegesprek wordt het cliënt en diens vertegenwoordiger gewezen op de aanwezigheid van een klachtenregeling en onafhankelijke klachtenfunctionaris voor (eventuele) klachten/incidenten en/of ongewenste situaties.

Daarnaast wordt de klachtenregeling onder de aandacht van het cliënt en (eventueel) diens vertegenwoordiger gebracht. Daarnaast wordt ook gemeld dat er de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen bij een externe geschillencommissie voor te leggen om samen tot een eenduidige oplossing te komen.

Verder zal het cliënt en diens vertegenwoordiger gewezen worden op de mogelijkheid dat de cliënt zich desgewenst kan laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris van Rotonde of door een organisatie als Zorgbelang en/of MEE. In de Wet langdurige zorg kan ook de cliëntvertrouwenspersoon hierbij een rol spelen. Bovendien zullen het cliënt en diens vertegenwoordiger op de hoogte gebracht worden van de publicatie van de klachtenregeling en klachtformulier op de website van Rotonde.

5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wij zijn aangesloten bij de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ). BVKZ werkt samen met Klachtenportaal Zorg (KPZ) op het gebied van klachtregeling. Als lid van BVKZ kunnen wij gebruikmaken van de diensten van Klachtenportaal Zorg, zoals een onafhankelijke klachtenfunctionaris en aansluiting bij een onafhankelijke geschillencommissie.

De klachtenfunctionaris voorziet een klager op diens verzoek gratis van advies met betrekking tot de indiening van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris is te bereiken op volgende contactgegevens:

Naam: Klachtenportaal Zorg
E-mailadres: info@klachtenportaalzorg.nl
Telefoonnummer: 0228-322205

Rotonde zal waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn/haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem/haar niet wegens de wijze waarop hij/zij zijn/haar functie uitoefent. De klager mag rechtevreeks een beroep doen op de klachtenfunctionaris met betrekking tot diens klacht.

6. Procedure klachtenbehandeling Rotonde

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg dient Rotonde een effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling te organiseren. Hiermee worden binnengekomen klachten op een constructieve wijze afgehandeld.

De interne klachtenprocedure van Rotonde ziet er als volgt uit:

Een klacht kan persoonlijk (mondeling), telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Alle klachten komen in de eerste instantie bij de klachtenfunctionaris terecht. De klachtenfunctionaris stelt zich geheel onafhankelijk op en wordt niet benadeeld in de uitoefening van diens functie als klachtenfunctionaris. De klachten dienen zorgvuldig onderzocht te worden en te leiden tot een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

De identiteit van de klager dient bij de klachtenfunctionaris bekend te zijn. Anonieme klachten zullen niet in behandeling worden genomen. Aan de hand van een (verhelderend) gesprek tussen het cliënt (en diens vertegenwoordiger), klachtenfunctionaris en (eventueel) de medewerker waar de klacht over gaat, registreert de klachtenfunctionaris de klacht op het klachtenformulier. Uitgaande van de klacht legt de klachtenfunctionaris samen met het cliënt de oorzaak vast op het klachtenformulier.

Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met de desbetreffende medewerker te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

Op basis van de geïnventariseerde gegevens gaat de klachtenfunctionaris zorgvuldig na of de klacht gegrond is. Indien de klacht ongegrond is verklaard, wijst de klachtenfunctionaris de klacht af en brengt hij/zij het cliënt en/of diens vertegenwoordiger binnen zes weken hiervan op de hoogte. Deze afhandelingstermijn kan met maximaal vier weken verlengd worden, indien de verlenging de zorgvuldige afhandeling van de klacht ten goede komt.

Wanneer de klacht wel gegrond wordt verklaard, brengt de klachtenfunctionaris eveneens het cliënt en diens vertegenwoordiger binnen zes weken schriftelijk op de hoogte. De klachtenfunctionaris zal dan samen met het cliënt en diens vertegenwoordiger voor een constructieve oplossing zorgen. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris nagaan of de oplossing aansluit bij de wensen en behoeften van het cliënt. Bovendien zal de klachtenfunctionaris aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer in het contact met het cliënt blijkt dat de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld, staat de klager vrij om de kwestie voor te leggen aan een externe klachten- en geschillencommissie. Hiervoor is Rotonde aangesloten bij de Klachtenportaal Zorg via Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ).

7. Verantwoordelijkheden

Binnen Rotonde is de klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor de behandeling, registratie en afhandeling van binnengekomen klachten. Verder is medewerker beleid en kwaliteit verantwoordelijk voor het analyseren van klachten, rekening houdend met de aard en omvang van de klacht. De medewerker beleid en kwaliteit analyseert per kwartaal alle in die periode binnengekomen klachtenformulieren om uiteindelijk een oordeel te kunnen vellen over de afwijkingen/ongewenste gedragingen in het afgelopen kwartaal. Op basis van (objectieve) bevindingen stelt de beleid- en kwaliteitsmedewerker een beleid op om herhaling te voorkomen.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

8. Intern bespreken

Eenmaal per kwartaal worden de klachtgegevens op basis van een analyse tijdens zowel het Managementteam- overleg als de teamvergadering besproken. Hiervoor worden corrigerende maatregelen geformuleerd en ingepland. De medewerker beleid en kwaliteit is verantwoordelijk voor het maken van een analyse met betrekking tot binnengekomen klachten over het afgelopen kwartaal. De PDCA- cyclus maakt hier een cruciaal onderdeel van uit om continu de kwaliteit van zorgverlening te bevorderen en te waarborgen.

9. Preventieve actie

Op grond van periodieke analyses van de beleid- en kwaliteitsmedewerker beslist Rotonde over de te nemen preventieve maatregelen en strategie ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Vervolgens worden de te nemen maatregelen gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de teamvergadering. De preventieve maatregelen worden uiteraard gevolgd en gemeten op effectiviteit.

10. Geschilleninstantie

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door het cliënt, een nabestaande van het overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van het cliënt, indien:

- is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht, zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- van hem/haar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem/haar betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

11. Algemene bepalingen

De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een klachtenfunctionaris.

Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Indien de klager wenst, wordt door Rotonde hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem/haar zijn gemeld, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn/haar werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.

2. Legt de klager diens klacht voor aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, dan geldt wat in het reglement van die geschillencommissie daarover is opgenomen.

Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in punt 2 plaatsvindt door of namens Rotonde of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.

5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke betrokken medewerker hij/zij wenst als eerste aanspreekpunt.

Termijn klachtenbehandeling

De klachten dienen binnen zes weken afgehandeld te zijn. In het geval van een zorgvuldige afhandeling van de klacht kan deze termijn met maximaal vier weken verlengd worden.