

DOCUMENT KWALITEITSHANDBOEK

H 6 P 6.2 REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING CLIËNTEN COLORIET

Doel: Dit reglement beschrijft hoe klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers bij Coloriet worden opgevangen en behandeld. Klachten kunnen wijzen op structurele tekortkomingen in de organisatie en gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering. Met dit klachtenreglement wordt voldaan aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

Toepassing: Iedere cliënt die zorg- en/of dienstverlening ontvangt van Coloriet kan gebruik maken van de regelingen.

Dit document hangt samen met de volgende documenten:

H6 P6.2 Klachtenreglement wet zorg en dwang

Definities/begrippen:

Zorgaanbieder:	de stichting Coloriet, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur;
Raad van bestuur:	eindverantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening van Coloriet.
Cliënt:	de persoon die zorg- en/of dienstverlening vraagt dan wel aan wie Coloriet zorg of diensten verleent of heeft verleend;
Klacht:	een schriftelijke of per e-mail ingediende uiting van onvrede bij de Raad van Bestuur al dan niet in combinatie met een verzoek tot schade vergoeding. Een klacht betreft een handeling, of het nalaten van een handeling.
Klager:	degene die een klacht indient;
Aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
Platform Cliëntenraden	de centrale cliëntenraad van Coloriet die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van het Coloriet brede beleid voor alle de cliënten van Coloriet;
Klachtenbemiddelaar:	degene die binnen Coloriet kan ondersteunen en/of bemiddelen bij onvrede en klachten van cliënten;
WGBO:	Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
WKKGZ:	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
KCOZ:	Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg
Wzd:	Wet zorg en dwang

Inleiding

Coloriet wil uitstekende zorg- en diensten bieden. Het kan echter voorkomen dat de zorg- en dienstverlening niet wordt uitgevoerd zoals verwacht en dan ontstaan er misverstanden of ergernissen. Door onvrede kenbaar te maken krijgt Coloriet de mogelijkheid om de zorg- en dienstverlening (verder) te verbeteren. Coloriet vindt het belangrijk dat er goed wordt omgegaan met klachten van cliënten, omdat dit van grote invloed is op de cliënttevredenheid, klantbehoud, medewerker tevredenheid en op het imago van de organisatie. Zorgvuldig afhandelen van een klacht kan de relatie met een cliënt sterker maken dan die was.

Uitgangspunten

- 1) Vroeg signaleren onvrede
 Het beleid van Coloriet is erop gericht om signalen van onvrede van cliënten zo vroeg mogelijk te signaleren en op te pakken. Bij voorkeur daar waar de medewerker direct in contact staat met de cliënt en diens naasten en het woord 'klacht' nog helemaal niet aan de orde is. Coloriet vindt het belangrijk om er samen uit te komen.
 Door te werken met kleine teams en duidelijke communicatielijnen met cliënt en familie wil Coloriet de voorwaarden daarvoor scheppen.
- 2) Klacht oplossen waar deze ontstaan is
 Coloriet wil cliënten en hun naasten stimuleren om hun onvrede zoveel mogelijk daar te bespreken waar deze is ontstaan.
- 3) Klachtenbemiddelaar ondersteunt laagdrempelig.
 Komt men er op de afdeling/in het team en samen met de leidinggevende niet uit, dan kan de klachtenbemiddelaar ondersteunen en/of bemiddelen bij het zoeken naar oplossingen waar alle betrokkenen mee verder kunnen. De klachtenbemiddelaar kan op elk moment van het proces benaderd worden, ook voor informatie en advies.
- 4) Snel klacht oppakken en afhandelen

Coloriet vraagt van de medewerkers om klachten en uitingen van onvrede snel en adequaat op te pakken. Het streven is om elke klacht binnen 4 weken af te sluiten. Soms zal dat niet mogelijk zijn. Echter van medewerkers wordt verwacht om te allen tijde de melders van onvrede op de hoogte te houden van en te betrekken bij het proces van afhandeling.

5) Klachten opschalen

Lukt het niet om oplossingen te vinden binnen de afdeling/locatie en samen met de klachtenbemiddelaar, dan kunnen klachten worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Als men er dan nog niet uitkomt, kan de klacht voorgelegd worden aan de Geschillencommissie.

Klachtenopvang

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de betrokken medewerker;
- b. diens leidinggevende;
- c. de locatiedirecteur;
- d. de klachtenbemiddelaar.

Ad a. medewerker

- Bespreekt ontevredenheid met client of vertegenwoordiger. De medewerker betreft anderen bij het gesprek indien gewenst.
- Maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op deze klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
- Bespreekt onvrede van cliënt in het team met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Ad b en c. leidinggevende en directeur

- Bespreekt ontevredenheid met client of vertegenwoordiger als deze dit wil. Indien medewerker of leidinggevende betrokken is, kan die bij gesprek aanwezig zijn.

Ad d. klachtenbemiddelaar

Coloriet heeft een dienstverleningsovereenkomst gesloten met een gespecialiseerd bureau ten behoeve van de inzet van een klachtenbemiddelaar. Coloriet stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen. Taken zijn ondersteunen en bemiddelen en adviseren bij onvrede en klachten op verzoek van de cliënt, diens vertegenwoordiger, medewerkers of leidinggevendenden met als doel het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en herstel van de relatie.

De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

De klachtenbemiddelaar registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

Indien de klachtenbemiddelaar van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen kan de klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenbemiddelaar worden behandeld door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur schakelt daartoe het bureau in van waaruit de klachtenbemiddelaar is ingezet om afspraken te maken over de inzet van een andere klachtenbemiddelaar.

Klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- de vertegenwoordiger van de cliënt; dit is iemand die op grond van de WGBO namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd (bijvoorbeeld de curator of mentor);
- de zaakwaarnemer van de cliënt; dit is iemand die de belangen van de cliënt behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn;
- de nabestaanden van de cliënt;
Nabestaanden die gerechtigd zijn een klacht in te dienen, zijn:
- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;

- degene die reeds vóór 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;
- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zusters van de overledene)

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenbemiddelaar is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Wat is de bevoegdheid van de Raad van Bestuur?

De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over toepassing van de Wet zorg en dwang. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de KCOZ .

Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht. De Raad van Bestuur vergewist zich er van dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Wanneer is de klacht niet ontvankelijk?

De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Wat is de werkwijze bij beoordeling van een klacht?

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 hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. indien 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 naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft,; zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Wanneer wordt de behandeling van een klacht stopgezet?

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De zorgverlener of klachtenbemiddelaar kan ook de klachtenprocedure stopzetten indien er een situatie ontstaat, waardoor een bemiddeling niet reëel is. Denk aan agressie, te veel emotie, onredelijkheid.

Hoe beoordeelt de Raad van Bestuur een klacht?

De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, 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. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

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.

De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure de mogelijkheid heeft 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 vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoe wordt de klacht beoordeeld als de klacht op meer zorgaanbieders betrekking heeft?

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meer zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Wanneer wordt de geschillencommissie ingeschakeld?

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Hoe wordt het klachtendossier gearchiveerd en wat is de bewaartermijn?

De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar na einde behandeling bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Wie is verplicht tot 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.

Zijn er andere klacht- en meldmogelijkheden?

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

Zijn er kosten verbonden aan het behandelen van een klacht?

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

Wanneer wordt deze klachtenregeling geëvalueerd?

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt echter minimaal 1x per 3 jaar.

De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en het platform cliëntenraden.

Voorgenomen besluiten wijziging van deze regeling legt het bestuur ter (verzwaarde) advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Wat gebeurt er bij onvoorziene omstandigheden?

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.