

# **Klachtenregeling Vérian**

## **februari 2020**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. De bedoeling.....	3
2. Werkwijze .....	4
2.1. Oppakken signaal van onvrede tussen cliënt en medewerker .....	4
2.2. Klachtafhandeling via Klachtensecretariaat / klachtenfunctionaris .....	4
3. Geschillencommissie .....	7
4. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering.....	7
5. Evaluatie en borging .....	7
Bijlage - Klachtenformulier Vérían .....	9

## 1. De bedoeling

In de zorg zijn we voortdurend bezig met 'mensenwerk en communicatie'. Daarbij verloopt het merendeel naar tevredenheid van de cliënt en de medewerker. Maar waar gewerkt wordt gaan soms ook dingen verkeerd door allerlei oorzaken. Daar dienen we zorgvuldig bij stil te staan en van te leren.

Vérian wil goede zorg verlenen. Daar wordt onder andere onder verstaan: zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan de wensen en verwachtingen van de cliënt. Vanuit dat oogpunt kan een klacht van een cliënt beschouwd worden als het niet in voldoende mate tegemoet komen aan die wensen en verwachtingen. Daarmee wordt het vertrouwen van de cliënt in Vérian (mogelijk) geschaad. Het is zaak om zo'n situatie zo snel mogelijk op te heffen.

Het doel van de klachtenregeling:

1. Voorkomen dat signalen van onvrede uitgroeien tot een klacht;
2. Indien het tot een klacht komt:  
Binnen 6 weken is een zorgvuldige en laagdrempelige opvang en effectieve afhandeling van de klacht gerealiseerd;
3. Een goede klachtenafhandeling leidt tot kwaliteitsverbetering op team- en of organisatieniveau.

N.B: De wet zorg en dwang(Wzd) heeft een eigen klachtenregeling. De Wzd klachtenregeling loopt via Quasir. Het reglement Klachtencommissie Wzd is in concept gereed en wordt binnenkort vastgesteld, aldus Quasir. Wanneer deze vastgesteld is, zal deze te vinden zijn op mijn Vérian.

### Signalen van onvrede

Het werken in de zorg is een complexe bezigheid. We proberen met iedere cliënt de juiste afspraken te maken en streven naar deze zo goed mogelijk na te komen. Toch kan het gebeuren dat afspraken niet goed begrepen zijn, minder goed worden nagekomen of dat in de communicatie met de cliënt zaken niet goed verlopen. Dit kan leiden tot signalen van onvrede bij de cliënt.

Het is in de zorgrelatie tussen cliënt, (mantelzorger) en zorgverlener van groot belang dat deze signalen serieus worden genomen en worden opgepakt. Op deze manier kan vaak worden voorkomen dat een signaal van onvrede uitgroeit tot een formele klacht.

Vérian wil de cliënt stimuleren haar signalen van onvrede te uiten bij de zorgverleners die bij de cliënt de zorg verlenen. Echter, wij zien ook dat cliënten commentaar geven op bijvoorbeeld ZorgkaartNederland of Facebook. Indien dit een negatieve uitspraak betreft, beschouwt Vérian dit als een signaal van onvrede en zal dit door het wijkteam worden opgepakt.

De klachtenregeling van Vérian is gebaseerd op de Model Klachtenregeling voor Thuiszorg, Verzorgingshuizen en Verpleeghuizen (BTN, 2016) en is opgenomen in het Organisatie Handboek van Vérian. De klachtenregeling, de klachtenprocedure en het klachtenformulier zijn te vinden op de website van Vérian.

### Definitie Klacht

Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de individuele cliënt, door Vérian, door een persoon die voor Vérian werkzaam is of door een onderaannemer van Vérian. Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft de uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. De klacht (of in beginsel een signaal van onvrede) kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d. (VKIG).

## **Zorgvuldige, snelle en correcte afhandeling van klachten**

Cliënten worden aan het begin van de zorgverlening op de hoogte gebracht waar de klachtenregeling op de Website van Vérian te vinden is.

NB: Klachten die betrekking hebben op de vaststelling van het inkomen van de cliënt of/en de inning van de eigen bijdrage worden noch door Vérian, noch door BTN in behandeling genomen. Cliënten kunnen hiervoor terecht bij het CAK.

## **2. Werkwijze**

### **2.1. Oppakken signaal van onvrede tussen cliënt en medewerker**

De cliënt uit een signaal van onvrede bij de zorgmedewerker of via de Zorgcentrale. Omdat de Zorgcentrale-medewerker de situatie onvoldoende kan inschatten wordt het signaal van onvrede teruggelegd bij het betreffende team. Dit gebeurt per mail. Indien de cliënt hier geen genoegen mee neemt, dient de cliënt te worden gewezen op de klachtenregeling of doorverwezen naar het Klachtensecretariaat.

De Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige (EVV) van het wijkteam bespreekt het signaal van onvrede met de cliënt op een professionele manier en zoekt samen met de cliënt naar een oplossing. Het signaal van onvrede kan de medewerker eventueel verder bespreken in het wijkteam of in een overleg met de wijkverpleegkundige. De afspraken die met de cliënt worden gemaakt worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

Indien dit niet leidt tot een goede oplossing of de cliënt wil géén gesprek met de zorgverlener(s): De medewerker informeert de cliënt over de klachtenregeling en attendeert de cliënt op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtensecretariaat van Vérian. De cliënt kan hierbij hulp krijgen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Vérian.

### **2.2. Klachtafhandeling via Klachtensecretariaat (afdeling kwaliteit) / klachtenfunctionaris**

#### **Stap 1: ontvangst klacht**

De cliënt, nabestaande van een cliënt of wettelijk vertegenwoordiger kan er voor kiezen de klacht in te dienen via de website, per post of mondeling (telefonisch), waarbij de klachtenfunctionaris kan helpen bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Schriftelijk binnengekomen klachten worden (mits goed geadresseerd) direct en ongeopend doorgestuurd naar het Klachtensecretariaat.

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

#### **Stap 2: registratie van de klacht**

Het Klachtensecretariaat registreert de klacht en de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling. De cliënt ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen en in behandeling is genomen. Bij klachten die binnenkomen via de website wordt een ontvangstbevestiging automatisch verzonden.

Vervolgens wordt de klacht doorgestuurd naar de wijkverpleegkundige van het team of betrokken zorgverlener met het verzoek de klacht op te pakken, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris. De klacht wordt ter kennisgeving doorgestuurd naar de manager. Het Klachtensecretariaat bewaakt de afhandelingstermijn van 6 weken, met een mogelijkheid tot 4 weken verlenging in overleg met de cliënt/klager.

### **Stap 3: bemiddeling klacht**

Indien de cliënt of de organisatie besluit tot bemiddeling, dan neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen contact op met de cliënt, mondeling of schriftelijk, en informeert de cliënt over de klachtenregeling en de werkwijze van bemiddeling. De klachtenfunctionaris bespreekt met de cliënt diens wensen en mogelijkheden voor een oplossing en maakt afspraken met de cliënt over de oplossingsroute.

De wet 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 zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

De klachtenfunctionaris behandelt de klacht volgens de afgesproken route. Deze route kan uit meerdere opties bestaan in overleg met de cliënt/klager.

- De klacht opnieuw bespreken met de cliënt, teamleden, aandachtfunctionaris en/of de leidinggevende van het team.
- Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.
- De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.
- De cliënt kan zich desgewenst kosteloos laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris of door een organisatie als Zorgbelang. (Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt).

#### **Opmerkingen:**

- 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 diegene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- 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.
- Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens 'naam organisatie' 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. De klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
- Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Vérian of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

De indiener van de klacht wordt door het Klachtensecretariaat Vérian regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

#### **Stap 4 controle afhandeling klacht**

Klachtenfunctionaris/Klachtensecretariaat gaat na of de cliënt tevreden is met de afhandeling. Vervolgens wordt de afgehandelde klacht administratief verwerkt, inclusief alle correspondentie t.b.v. dossiervorming en archivering. De afgehandelde klacht wordt tevens ter kennisgeving verstuurd naar de manager.

#### **Bewaartermijn**

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt het klachtdossier gearhiveerd voor een periode van 2 jaar.

### **3. Geschillencommissie**

Als het bespreken/behandelen van de klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kan de klager de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De geschillencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. De geschillencommissie kan tot €25.000,- schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500,-.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van Stichting Zorggeschil: <https://zorggeschil.nl>.

De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50,-.

Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om de klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt de klager gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op de klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) het dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst de klagers toestemming gevraagd.

### **4. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering**

Alle klachten worden geregistreerd. Eenmaal per kwartaal stelt de klachtenfunctionaris een overzicht op van alle klachten die in dat kwartaal zijn ingediend en afgehandeld. De aard van de klacht wordt eveneens geregistreerd. De klachtenfunctionaris bespreekt dit overzicht (op divisie en teamniveau) met de Raad van Bestuur en het afstemmingsoverleg van het MT. De uitkomsten van de registraties worden naar de betreffende managers van de teams gestuurd. Het is de bedoeling dat op den duur de teams zelf inzicht hebben in de klachten van cliënten in hun team en daarop vervolgens verbetermaatregelen treffen. Dit is onderdeel van het project zelforganiserende teams V&V.

### **5. Evaluatie en borging**

De klachtenprocedure, de analyses en de ingezette verbeteracties maken deel uit van de jaarlijkse systeembeoordeling.

## Adressen en telefoonnummers

### **Klachtensecretariaat van Vérían:**

Klachtenfunctionaris Vérían

Postbus 1032

7301 BG Apeldoorn

E-mail: [klachtensecretariaat@verian.nl](mailto:klachtensecretariaat@verian.nl)

Telefoon: (088) 126 3 126

### **Landelijke Geschillencommissie:**

Stichting Zorggeschil

Postbus 24018

3502 MA Utrecht

E-mail: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

Telefoon: (0561) 61 87 11



## Bijlage - Klachtenformulier Vérian

U kunt dit formulier gebruiken om uw klacht voor te leggen aan Stichting Vérian, Vérian Huishoudelijke Hulp BV en Vérian Zorgcentrale BV en Vérian Diensten Thuis BV.

Algemene gegevens cliënt:

Dhr. / Mevr. \_\_\_\_\_

Voorletters \_\_\_\_\_

Straatnaam \_\_\_\_\_ Huisnr. \_\_\_\_\_

Postcode \_\_\_\_\_ Woonplaats \_\_\_\_\_

Geboortedatum \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf, dan hier graag de naam van de indiener vermelden: Dhr. / Mevr. \_\_\_\_\_

Te bereiken via:

Email \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Uw klacht betreft de afdeling en/of dienst

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Huishoudelijke verzorging | <input type="radio"/> Diensten thuis                     |
| <input type="radio"/> Verpleging & Verzorging   | <input type="radio"/> Thuisbegeleiding                   |
| <input type="radio"/> Maatschappelijk werk      | <input type="radio"/> Jeugdgezondheidszorg (JGZ)         |
| <input type="radio"/> Personenalarmering        | <input type="radio"/> Voedingsvoorlichting & Dieetadvies |
| <input type="radio"/> Zorglijn                  | <input type="radio"/> Vérian Voordeel Pakket             |
| <input type="radio"/> Overig, namelijk: _____   |  |

Datum: \_\_\_\_\_

Omschrijf hieronder uw klacht:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---