

Intern klachtenreglement Vérian

Inhoudsopgave

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
2.3. Behandeling klacht door de Externe Klachtencommissie van Vérian	6
3. Beroepingsmogelijkheid	7

Bijlage:

Klachtenformulier Vérian

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.

Signalen van onvrede

Het werken in de zorg is een complexe bezigheid. We proberen met iedere cliënt de juiste afspraken te maken en streven er naar deze zo goed mogelijk na te komen. Toch kan het gebeuren dat er afspraken niet goed begrepen zijn, minder goed worden nagekomen of dat er 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 kun je heel vaak 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 u de zorg verlenen. Echter, wij zien ook dat cliënten commentaar geven op bijvoorbeeld Zorgkaart Nederland 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 en er wordt kort uitgelegd hoe het werkt.

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. Zij 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 Zorglijn. Omdat de zorglijn-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 verzorging/verpleging (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.

Leidt dit niet tot een goede oplossing of wil de cliënt 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 of direct bij de Externe Klachtencommissie. De cliënt kan hier hulp bij krijgen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Vérian.

2.2. Klachtafhandeling via klachtensecretariaat / klachtenfunctionaris

Stap 1: ontvangst klacht

De cliënt kan er voor kiezen de klacht in te dienen via de website of 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 stuurt deze door naar de klachtenfunctionaris. 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 aandachtfunctionaris' van het team 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 en de divisiemanager. Het secretariaat 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 *kostenloos* 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 invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt).

- De klachtenfunctionaris kan in overleg met de klager besluiten de klacht voor te leggen aan de Externe Klachtencommissie van Vérian (zie punt 3)

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 degene, 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 en de divisie manager.

2.3. Behandeling klacht door de Externe Klachtencommissie van Vérian

De cliënt en/of de klachtenfunctionaris kan er ook voor kiezen om een beroep te doen op de Externe Klachtencommissie.

De Externe Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden ervan zijn niet in dienst van Vérian. De cliënt kan bij de klachtenfunctionaris ondersteuning en advies vragen bij de formulering van de klacht.

Werkwijze

De klacht wordt door de klachtenfunctionaris/-secretariaat of rechtstreeks door de cliënt gestuurd naar de Externe Klachtencommissie.

De Externe Klachtencommissie stuurt een schriftelijke bevestiging van de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager en stuurt een kopie ervan naar Vérian t.a.v. de Raad van Bestuur, die na kennisneming ervan de klacht zo nodig doorstuurt naar de klachtenfunctionaris.

De Externe Klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klacht in behandeling wordt genomen zijn er twee mogelijkheden:

1. De ambtelijk secretaris van de Externe Klachtencommissie stelt Vérian in de gelegenheid om een reactie (wederhoor) op de klacht te geven. Vervolgens stuurt zij de reactie van Vérian door naar de klager. De ambtelijk secretaris stuurt de reactie van Vérian naar de klager met de vraag of hiermee de klacht voldoende beantwoord is. Is dit niet het geval, dan wordt een zitting bepaald.

2. Organiseren van een zitting

De klacht is zodanig dat klaagster/klager onmiddellijk een zitting wil laten plaatsvinden.

De Externe Klachtencommissie doet binnen twee maanden na een zitting uitspraak en stuurt de uitspraak naar de klager en Verian. Als de Externe Klachtencommissie de klacht niet in behandeling neemt kan de Externe Klachtencommissie Vérian verzoeken de klacht af te handelen en te sluiten.

Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

3. Beroepingsmogelijkheid

De cliënt kan tegen de uitspraak van de Externe Klachtencommissie in beroep gaan bij de Landelijke Geschillencommissie.

Adressen en telefoonnummers

Klachtensecretariaat Vérian:

Klachtenfunctionaris Vérian
Postbus 1032 7301 BG Apeldoorn
email: klachtensecretariaat@verian.nl
telefoon: (088) 126 3 126

Externe klachtencommissie Vérian:

Secretaris Externe Klachtencommissie
Postbus 1032 7301 BG Apeldoorn
(de brief wordt ongeopend doorgestuurd)

Landelijke Geschillencommissie

Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6 8471 ZP Wolvega
0561 618711
info@zorggeschil.nl ; www.zorggeschil.nl

4. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Werkwijze:

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 de betreffende divisiemanager in het kwartaaloverleg kwaliteit. 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.

Bijlage:

Klachtenformulier Vérian

U kunt dit formulier gebruiken om uw klacht voor te leggen aan Stichting Vérian, Vérian Care & Clean 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: _____

