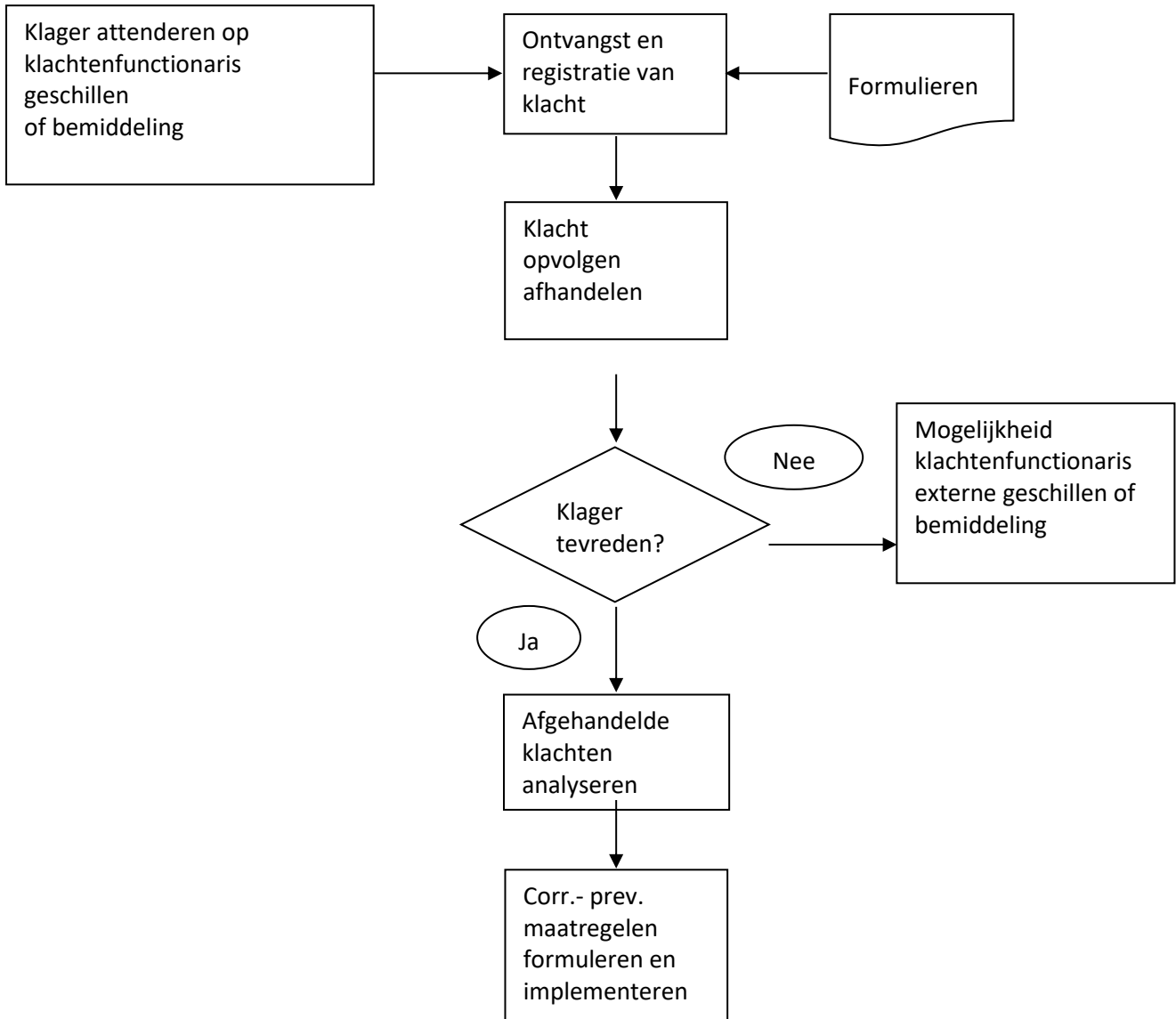


1. Samenvatting



## 2. Inleiding

Per 1 januari 2016 is de wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden voor WLZ en ZVW. Voor zorg die valt onder de WMO geldt deze wet nog niet. De cliënt kan de klacht dan indienen bij de gemeente of de zorgaanbieder zelf. Bij het indienen van de klacht via de zorgaanbieder. Bij het indienen van de klacht bij de zorgaanbieder wordt de WKKGZ gehanteerd zoals beschreven in de overeenkomst.

Een klacht kan op verschillende wijze kenbaar gemaakt worden.

### **Klachtencommissie Wet Zorg en Dwang (WZD)**

De Wet Zorg en Dwang verplicht dat klachten moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Het besluit om aan te sluiten bij een WZD klachtencommissie vloeit voort uit een wettelijk voorschrift.

De klachtenregeling zoals bedoeld in de Wet Zorg en Dwang; wordt vastgesteld door de klachtencommissie zelf (artikel 56, lid 2 WZD). Zorgaanbieders hebben hierbij geen rol, cliëntenraden evenmin. De representatieve organisaties van cliënten en zorgaanbieders die een WZD klachtencommissie in stand houden, dragen zorg voor benoeming van de leden van de commissie. Ook op deze benoemingen hebben individuele zorgaanbieders en cliëntenraden geen invloed.

Delphinium is aangesloten bij de klachtencommissie van SPOT. Deze behandelt ook de klachten m.b.t. de Wet Zorg en Dwang.

De contactgegevens van de Klachtencommissie WLZ, ZVW en WZD zijn te vinden in deze procedure en op de website van Delphinium.

Een klacht kan om meer kwesties gaan dan medische fouten. Ook in het contact met de hulpverlener of in de organisatie van de zorg kan van alles misgaan. Het gaat om zaken die anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van klachten kunnen zeer verschillend zijn. De organisatie doet zijn uiterste best om cliënten, medewerkers en opdrachtgevers tevreden te stellen. Echter het kan voorkomen dat iemand niet tevreden is. Het biedt de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, te herstellen en om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren en klachten te voorkomen.

Elke serieuze uiting van ontevredenheid c.q. opmerking van een cliënt of medewerker moet als klacht gezien worden. Ook informele uitingen, op of aanmerkingen dienen door medewerkers serieus genomen te worden. De directie hecht waarde aan openheid en de klacht wordt in eerste instantie afgehandeld door de medewerker zelf.

Afhandeling vindt volgens deze procedure plaats.

Met cliënt wordt bedoeld de cliënt zelf of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.

De regeling is ook bedoeld voor klachten van medewerkers, klanten en opdrachtgevers.

Deze procedure beschrijft de wijze waarop klachten gerapporteerd, geregistreerd, afgehandeld en geanalyseerd worden.

### **3. Doelstelling**

Een gestructureerde methode om een klacht af te handelen en op te lossen.

### **4. Van toepassing op**

Deze procedure is van toepassing op alle serieuze uitingen van ontevredenheid, opmerkingen en klachten ten aanzien van de producten en diensten die door deze organisatie geleverd worden. Deze procedure is van toepassing op cliënten en medewerkers, klanten en opdrachtgevers.

### **5. Definities**

- Klacht:** Een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de medewerkers van de organisatie of door onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzame personen ten opzichte van een cliënt.
- Schriftelijke klacht:** Een geschreven uiting van ongenoegen of ontevredenheid.
- Mondelinge klacht:** Elke serieuze mondelinge informele op- of aanmerking, uiting van ontevredenheid, verbetering.
- Klager:** De cliënt, medewerker, klant of opdrachtgever die de klacht indient.
- Cliënt:** De cliënt zelf of de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande.
- Medewerkers:** De personen die binnen de betreffende organisatie werkzaam zijn.
- Klant:** Financiers, ketenpartners, leveranciers, diensten geleverd door derden of andere belanghebbenden.
- Klachtenfunctionaris:** Een persoon die onafhankelijk het werk van afhandeling klachten kan uitvoeren.

### **6. Verantwoordelijkheden**

# PROCEDURE EN WERKWIJZEN

## KLACHTENREGELING



De directie/ locatiemanager is verantwoordelijk voor:

- Registratie van binnengekomen klachten;
- afhandeling van klachten (= zorgen dat het gebeurt);
- registratie van afgehandelde klachten;
- formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen n.a.v. klachtenanalyses.

De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor:

- Analyse oorzaken van klachten;
- verificatie van de uitvoering corrigerende en preventieve maatregelen;

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor: (voor cliënten WLZ en ZVW en WZD)

- Zie klachtenreglement SPOT.

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor:

- Registratie van de klachten;
- het doorgeven van klachten aan de directie/manager zorg;
- het zelf bespreken van klachten met de cliënt.

## 7. Procedure – werkwijze

### Melding algemeen

- Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, telefonisch of per e-mail gemeld worden bij Delphinium.
- Klachten kunnen ook anoniem worden gemeld.
- Voor WLZ en ZVW en WZD kunnen klachten ook direct bij de externe klachtenfunctionaris of geschilleninstantie gemeld worden.
- De klager bespreekt zijn klacht met een medewerker van de organisatie. Indien deze dit niet wil, kan hij/zij zich richten tot de directie. De klager wordt geattendeerd op de mogelijkheid de klacht voor te leggen en af te laten handelen aan/door een externe partij.

### **Aanvulling melding voor WLZ en ZVW en WZD**

- Voor WLZ en ZVW en WZD kunnen klachten ook direct bij de externe klachtenfunctionaris of geschilleninstantie gemeld worden.
- De klager bespreekt zijn klacht met een medewerker van de organisatie. Indien deze dit niet wil, kan hij/zij zich richten tot de directie **of** klachtenfunctionaris van SPOT. De klager wordt geattendeerd op de mogelijkheid de klacht voor te leggen en af te laten handelen aan/door de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie van SPOT.

Geschilleninstantie:

Delphinium is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. Informatie over deze Geschilleninstantie vindt u op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

Alle informatie voor cliënten is ook te vinden op de SPOT-website:  
[www.verenigingspot.nl/klachten](http://www.verenigingspot.nl/klachten)

#### Registratie en afhandeling algemeen

- Alle ontvangen klachten worden genoteerd op het klachtenformulier.
- Alle serieuze soorten klachten of ontevredenheden die direct geuit worden, worden eveneens gesignaleerd en geregistreerd. Dit gebeurt op het formulier melding incidenten.
- Alle klachten worden gemeld aan de directie.
- Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld.
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld met een maximale verlenging van 4 weken.
- De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
- De status en de voortgang van de klachten is onderdeel van het management en werkoverleg.
- Direct na ontvangst wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
- De ingediende klacht zal wordt doorgegeven aan de cliëntenraad om een advies uit te brengen aan de directie.
- Iedere klacht wordt afgesloten met een tevredenheidcontrole. Als een klacht naar tevredenheid of ontevredenheid is afgehandeld wordt dit genoteerd op hetzelfde formulier.

#### Afhandeling door klachtenfunctionaris SPOT. (voor cliënten WLZ en ZVW en WZD)

Volgens klachtenreglement SPOT.

[klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl)

035 - 54 27 517

Postbus 5135, 1410 AC Naarden

<http://www.verenigingspot.nl/particulier/u-heeft-een-klacht%3F/index.html>

#### Afhandeling door medewerker

- De medewerker die de klacht ontvangt handelt in eerste instantie de klacht zelf af.
- Indien er geen oplossing gevonden wordt kan de klacht gaan naar de klachtenfunctionaris van SPOT voor WLZ en ZVW en WZD. Tenzij een cliënt dit niet wil dan gaat de klacht naar de directie. De cliënt wordt geattendeerd op de mogelijkheid van afhandeling door klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie waarbij de organisatie is aangesloten. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt wordt dit genoteerd op het klachtenformulier.
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld met een maximale verlenging van 4 weken.

#### Afhandeling door directie

- Als de klacht bij de directie komt, organiseert deze een gesprek tussen klager en betrokken persoon of klachtenfunctionaris SPOT voor WLZ en ZVW en WZD.
- De directie coördineert de afhandeling van klachten.

- Als er geen oplossing gevonden wordt, door betrokken persoon en de klager gaat de directie in gesprek, alleen met de klager of samen met de betrokken persoon.
- De directie bepaalt in overleg met de betrokken persoon de te nemen acties en welke tijd nodig is voor het oplossen van de klacht. De indiener wordt hierover geïnformeerd.
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld met een maximale verlenging van 4 weken.
- De cliënt wordt geattendeerd op de mogelijkheid van afhandeling door een externe klachtenfunctionaris en/of geschilleninstantie. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt wordt dit genoteerd op het klachtenformulier.

#### Afhandeling die niet tot tevredenheid heeft geleid

- Klacht medewerker, klant, opdrachtgever: Indien een klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt kan door de directie gezocht worden naar bemiddeling van de klacht bijv. inschakelen ARBO of mediation.
- De directie stelt zijn aansprakelijkheidsverzekeraar op de hoogte als:
  - De externe geschilleninstantie, ARBO of mediation wordt ingeschakeld;
  - de klager vraagt om een schadevergoeding/ de organisatie aansprakelijk stelt.
- Is er sprake van een zeer ernstige situatie met een structureel karakter en neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen, dan is de geschilleninstantie verplicht dit te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Afhandeling door een onafhankelijke (landelijke) geschilleninstantie. (Voor WLZ en ZVW en WZD)  
Indien een cliënt niet tevreden is met de uitkomst van de behandelde klacht, kan beroep ingesteld worden bij de geschilleninstantie. Zie reglement geschillen SPOT.

Mailadres: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

#### Archivering formulieren:

- Formulieren worden gearchiveerd in de organisatie.
- Een kopie in het cliëntendossier.
- De formulieren worden tenminste 5 jaar in de daarvoor bestemde map bewaard.

#### Analyse van klachten

- Elk jaar wordt een totaaloverzicht gemaakt.
- Elk jaar wordt een analyse besproken in het werkoverleg.
- Waar nodig worden corrigerende - preventieve maatregelen geformuleerd.
- De informele klachten c.q. opmerkingen worden elk werkoverleg besproken.

### **8. Bronvermeldingen en verwijzing form.**

Wetgeving:

- Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

## PROCEDURE EN WERKWIJZEN KLACHTENREGELING



- Wet Zorg en dwang

### Verwijzing:

- Geschilleninstantie [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)
- [www.verenigingspot.nl/klachten](http://www.verenigingspot.nl/klachten)
- Klachtenreglement SPOT
- Reglement geschillen SPOT

### Procedures:

- Meldingen naar inspectie-externe instanties

### Formulier:

- Klachtenformulier
- Melding naar inspectie- externe instanties