

2.3.7 Protocol omgaan met klachten

1. Inleiding

In dit protocol wordt het klachtenbeleid van Ambulante Zorg op Maat (AZOM) beschreven. In het klachtenprotocol wordt beschreven op welke wijze klachten worden opgevangen en behandeld.

Na de inleiding en begripsbepalingen wordt in het 3^e hoofdstuk ingegaan op de uitgangspunten voor het klachtenbeleid, in het 4^e hoofdstuk wordt beschreven hoe u met een klacht kunt omgaan en worden de mogelijkheden met betrekking tot het indienen en de behandeling van klachten toegelicht. In hoofdstuk 5 staan de relevante contactgegevens vermeld.

1.1

WKCZ

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) is in 1995 vastgesteld. In de wet staat het recht van cliënten om een klacht in te dienen bij een instelling die zorg verleent.

Reikwijdte en doel

De WKCZ regelt de mogelijkheid voor cliënten een klacht in te dienen als ze ontevreden zijn over hun behandeling of over de wijze waarop ze benaderd zijn. Naast de cliënt zelf, kunnen ook een gemachtigde namens de cliënt of nabestaanden een klacht indienen.


Wat regelt de WKCZ?

De wet verplicht zorgaanbieders een klachtenregeling op te stellen die erin voorziet dat klachten van cliënten of namens cliënten kosteloos worden behandeld door een klachtencommissie, bestaande uit minimaal 3 personen, waarvan één onafhankelijk voorzitter. Bovendien verplicht de wet de zorgaanbieder om cliënten op de hoogte te stellen van de klachtenregeling. De klachtencommissie dient (binnen een termijn van 2 tot 5 maanden) te beoordelen in hoeverre een ingediende klacht (gedeeltelijk) gegrond is. Zowel klager als beklagde krijgen de mogelijkheid hun standpunt schriftelijk of mondeling tot te lichten. Hoger beroep tegen een uitspraak van de klachtencommissie is niet mogelijk. Ernstige klachten moeten door de klachtencommissie worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). In de wet is ook de verplichting opgenomen voor de klachtencommissie om jaarlijks een jaarverslag te zenden aan de IGZ. De klachtencommissie kan ook aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder, die binnen een maand moet laten weten of, en zo ja hoe, deze worden overgenomen.

1.2. Feedback, klacht en compliment

Feedback

In het dagelijks werk van AZOM draait het om de cliënt. De doelen worden opgesteld aan de hand van de zorgvraag, de uitvoering van de hulpverlening is toegespitst op de wensen van de cliënt. We zijn ons ervan bewust dat het altijd beter kan. Als u het ergens niet mee eens bent, of u hebt suggesties voor verbetering van de zorgkwaliteit, dan moedigen we u aan

Titel document Protocol omgaan met klachten		Numer 1.1
Schrijver Farhad Moqbel	Verantwoordelijke Thijs Zwaan	Datum uitgifte April 2016
Evaluatiedatum / procedure April 2017	Status (concept, vastgesteld door) Thijs Zwaan	Paraaf 

ons hierover te informeren. Weet u niet precies bij wie u kunt zijn? Dan kunt u ook hier uw feedback mailen naar info@ambulantezorgopmaat.nl. Uw reactie wordt doorgestuurd naar de betrokken zorgverlener.

Klacht

Bent u ontevreden over de wijze waarop uw feedback is opgepakt door AZOM? Geeft u dat alstublieft aan bij de leidinggevende. U kunt ook een gesprek aanvragen met de vertrouwenspersoon van AZOM. De vertrouwenspersoon denkt met u mee en kan u bijstaan in het gesprek met de leidinggevende. Komt u er met de vertrouwenspersoon en leidinggevende niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Een klacht is een laatste middel om uw ongenoegen te uiten. Uw klacht helpt ons de dienstverlening te verbeteren. Wanneer u een klacht indient ontvangt u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en een uitnodiging tot een gesprek met de betreffende leidinggevende.

Compliment

Bent u tevreden over onze hulpverlening? Dan waarderen we het als u hierover persoonlijk vertelt. Bent u hiervoor niet in de gelegenheid, dan kunt u uw compliment ook mailen naar info@ambulantezorgopmaat.nl. Uw compliment wordt doorgestuurd aan de betreffende collega of het team.

2. Begripsbepaling

Klacht

Een klacht is kenbaar gemaakte onvrede van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Het is een laatste middel om ongenoegen te uiten, als eerdere gesprekken niet tot een gewenste oplossing hebben geleid.

Klager

Een cliënt van AZOM of diens partner, ouder of wettelijke vertegenwoordiger.

Klachtenbemiddeling

Methode om, eventueel met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon, een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Gericht op het herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk oplossen van onvrede.


Klachtenbehandeling

Een externe klachtenbehandeling is het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de externe klachtencommissie, leidend tot een uitspraak. Het vindt in het kader van de Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) onder verantwoordelijkheid van AZOM plaats.

Klachtenbeleid

In een klachtenbeleid staan alle voornemens, uitgangspunten en gewenste resultaten beschreven op het gebied van klachten van cliënten.

Klachtencommissie

Titel document Protocol omgaan met klachten		Nummer 1.1
Schrijver Farhad Moqbel	Verantwoordelijke Thijs Zwaan	Datum uitgifte April 2016
Evaluatiedatum / procedure April 2017	Status (concept, vastgesteld door) Thijs Zwaan	Paraaf 

Een onafhankelijke instantie die volgens vereisten van de WKCZ en in het klachtenreglement vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht.

Medewerkers

In deze nota wordt met de term medewerkers bedoeld de zorgondernemers, personen met een arbeidsovereenkomst met AZOM, personen met een overeenkomst tot het leveren van diensten aan AZOM en stagiaires en vrijwilligers.

3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid

3.1. Doelstelling


- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het binnen de doelstellingen van AZOM beschermen van de rechten van cliënten en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van cliënt en medewerker/zorgorganisatie.
- Het geven van een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht.

3.1. Genoegdoening van de persoon met feedback/een klacht

Het eerste uitgangspunt is dat de persoon die onvrede heeft kenbaar gemaakt, altijd recht moet worden gedaan. Het verhaal van de klager wordt altijd gehoord en serieus genomen. De persoon moet kunnen waarnemen dat zijn standpunt wordt begrepen. Genoegdoening betekent in deze tekst dat de zienswijze van de persoon met feedback wordt gerespecteerd en het feedback serieus wordt behandeld, met als resultaat een conclusie of een advies.

Als op de plek waar het feedback is ontstaan de middelen ontbreken om de reden tot feedback weg te nemen, leggen de direct betrokkenen het feedback voor aan hun leidinggevende (de zorgondernemer). Aan de klager wordt terug gerapporteerd welke acties worden ondernomen om de gewenste veranderingen te creëren. Als er geen mogelijkheden zijn om de situatie te veranderen, wordt dit gemotiveerd aangegeven bij de betreffende persoon.

Indien bovenstaande niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en/of de betreffende persoon is ontevreden over de wijze waarop het feedback is behandeld, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit is een laatste middel om ongenoegen te uiten. Ook in dat geval geldt bovenstaande uitgangspunt, namelijk dat altijd recht wordt gedaan aan de klager. Een verschil met het indienen van feedback is dat bij een klacht waar nodig een onafhankelijk derde partij betrokken wordt om de klacht te behandelen. Daar waar mogelijk wordt een verstoorde vertrouwensrelatie hersteld zodat de zorgverstrekking in een goed klimaat tot stand kan blijven komen. Tegelijkertijd moet genoegdoening aan de cliënt of diens vertegenwoordiger worden geschonken. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kan daarvoor een bevestiging met een formeel karakter nodig zijn, bijvoorbeeld de erkenning van een gemaakte fout door een leidinggevende of een onafhankelijke formele uitspraak over de klacht door de Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie.

Titel document Protocol omgaan met klachten		Nummer 1.1
Schrijver Farhad Moqbel	Verantwoordelijke Thijs Zwaan	Datum uitgifte April 2016
Evaluatiedatum / procedure April 2017	Status (concept, vastgesteld door) Thijs Zwaan	Paraaf 

Alle kenbaar gemaakte onvrede wordt opgevangen en behandeld. Feedback of een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorg aan een individu, het handelen van personen, de bejegening door personen, de houding van de organisatie, materiële voorzieningen enzovoorts. Feedback of een klacht kan gericht zijn op een bepaalde medewerker, een groep van medewerkers of de organisatie in het algemeen.

3.2. Opvang op de plek waar klachten ontstaan

Het volgende uitgangspunt van het klachtenbeleid van AZOM is dat onvrede met de zorg en dienstverlening zoveel mogelijk wordt besproken en hersteld op de plek waar deze ontstaat. Zorgondernemers staan open voor op- en aanmerkingen van de cliënt, ouders of cliëntvertegenwoordigers en zijn altijd bereid in overleg te treden. AZOM ziet onvrede of klachten als informatie waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd. De organisatie wil leren en heeft er daarom baat bij dat bestaande onvrede zoveel mogelijk wordt kenbaar gemaakt, zodat er informatie beschikbaar komt op basis waarvan gericht aan kwaliteitsverbetering kan worden gewerkt. Kenbaar gemaakte onvrede is geen last maar biedt nuttige informatie voor de vormgeving van de zorgverstrekking.

3.3. Registratie van klachten

Klachten bieden waardevolle informatie over de kwaliteit van het zorgproces. Klachten die op de werkplek worden besproken, geven een directe input aan de bewaking van de kwaliteit op individueel niveau. De registratie van klachten biedt een goed instrument voor de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening van AZOM. Een registratie kan trends en ontwikkelingen zichtbaar maken. Op basis van die informatie kunnen gerichte (beleids)maatregelen worden genomen, die vervolgens op hun effect kunnen worden beoordeeld aan de hand van de registratie.

4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?


Eerdere gesprekken met de betrokken zorgverlener en/of diens leidinggevende hebben bij u niet tot voldoende genoegdoening geleid. Een volgende stap is om een klacht in te dienen bij de leidinggevende. Deze zal u binnen 10 werkdagen uitnodigen voor een klachtgesprek. Biedt ook dat in uw ogen geen bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht ook voorleggen de Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie. Hoe dat in zijn werk gaat leest u verder in dit hoofdstuk.

4.1. Interne klachtenfunctionaris

Het kan zijn dat cliënten met een klacht het prettig vinden een medewerker die vertrouwd is met de organisatie in te schakelen voor bemiddeling of advisering. Dan kan de klager een beroep doen op de interne klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris houdt een anonieme registratie bij van de ontvangen klachten en de afwikkeling daarvan ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.

4.2. De Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie

AZOM is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Gelderse Zorginstellingen.

Titel document Protocol omgaan met klachten		Nummer 1.1
Schrijver Farhad Mogbel	Verantwoordelijke Thijs Zwaan	Datum uitgifte April 2016
Evaluatiedatum / procedure April 2017	Status (concept, vastgesteld door) Thijs Zwaan	Paraaf 

U kunt uw klacht ter beoordeling voorleggen aan deze onafhankelijke klachtencommissie. De klacht kan elke zorgverlener en alle andere medewerkers van AZOM betreffen.

Bij de klachtencommissie dient u uw klacht schriftelijk in te dienen. Het is aan te raden het doel dat u wilt bereiken met uw klacht en de punten waarover u een uitspraak wilt hebben in uw klachtbrief aan te geven. De commissie zal meestal eerst nog voorstellen om uw klacht door bemiddeling op te lossen. Als u dat niet wilt en direct behandeling van uw klacht door de commissie wilt, kunt u dat al aangeven in uw klachtbrief. De commissie laat u weten hoe de procedure verloopt. Hoor en wederhoor dienen te worden toegepast. Dat wil zeggen dat ook degene tegen wie u een klacht heeft ingediend (de aangeklaagde), een kopie van uw brief ontvangt en gevraagd wordt om daarop te reageren. Meestal volgt daarna een hoorzitting waar beide partijen mondeling hun standpunt kunnen toelichten. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid.

De klachtencommissie laat u en de aangeklaagde schriftelijk weten of uw klacht gegrond (u heeft gelijk), deels gegrond of ongegrond is (u heeft ongelijk) en waarom de commissie dat vindt. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen treffen. Wel kan zij aan de hulpverlener of de instelling aanbevelingen doen over hoe uw klacht opgelost kan worden, en/of in de toekomst kan worden voorkomen. De hulpverlener of instelling moet binnen een maand schriftelijk laten weten of en hoe de aanbevelingen worden overgenomen. Hiervan krijgt u een afschrift. Er is geen wettelijke verplichting om de aanbevelingen van de klachtencommissie te volgen. Er is geen beroepsmogelijkheid.

Als u als cliënt niet zelf een klacht wilt indienen, kunt u iemand machtigen om dit namens u te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen. Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling.

Titel document Protocol omgaan met klachten		Nummer 1.1
Schrijver Farhad Moqbel	Verantwoordelijke Thijs Zwaan	Datum uitgifte April 2016
Evaluatiedatum / procedure April 2017	Status (concept, vastgesteld door) Thijs Zwaan	Paraaf 