



Klachten en afwijkingen

1. Inleiding

Dit proces beschrijft de wijze waarop wordt omgegaan met klachten van bewoners of vertegenwoordigers van bewoners. In deze procedure worden voor bewoners en vertegenwoordigers die een klacht indienen de naam 'klager' gehanteerd.

Het proces is in de hieronder weergegeven. De lijst continue verbeteren bevat de corrigerende maatregelen. Hierin worden alle elementen geregistreerd. Belangrijk is dat de oorzaak wordt geanalyseerd, vastgelegd en dan op basis van deze oorzaak corrigerende maatregelen worden genomen.

2. Verantwoordelijkheden

Medewerkers	Signaleren en melden van onvrede en verbetervoorstellen
Locatiemanager / Directie	Bevorderen veilige meldingscultuur
Locatiemanager	Registreren van klachtmeldingen Bepalen van de herstel- en corrigerende maatregelen na de klachtmelding
Locatiemanager	Herbeoordeling van het effect van de genomen maatregelen
Locatiemanager / Directie	Vaststellen preventieve maatregelen
Directie	Melden calamiteiten aan verschillende instanties
Locatiemanager	Afhandelen van meldingen volgens Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg: klachten worden zorgvuldig onderzocht; behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing; de klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klacht.
Locatiemanager	Periodiek evalueren en analyseren van de meldingen
Locatiemanager / Directie	Evaluaties en analyses van de meldingen meenemen in de managementreview

3. Algemeen

Zorgvilla Valckenborgh streeft ernaar dat er geen drempel is om klachten te melden en dat de klacht zo dicht mogelijk bij de bron wordt opgelost. Wij onderscheiden verschillende typen klachten:

- Zorg
- Behandeling
- Bejegening
- Facilitair (leefruimte, tuin/buitenruimte)
- Letsel
- Diefstal/vermissing
- Schade



3.1 Meldingscultuur

De medewerker die de klacht constateert is verantwoordelijk voor de melding aan leidinggevende en de registratie van de klacht in het systeem SharePoint. Een "veilige meldingscultuur" is cruciaal voor een effectief meldingssysteem. Met name voor het melden van klachten is het van belang dat medewerkers er bewust van worden gemaakt dat het systeem niet bedoeld is om maatregelen te treffen richting de individuele melder. Tijdens de inwerkperiode en de werkoverleggen wordt dit benadrukt door de leidinggevenden.

4. Beschrijving proces klachten cliënten

Het proces van melden en afhandelen van klachten start vanaf het moment waarop de klager uitingen doet / signalen afgeeft van onvrede. Het proces is afgerond op het moment dat is vastgesteld dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

4.1 Signaleren van onvrede en (officiële) klachten van cliënten

Voor het herkennen van signalen van onvrede en klachten van bewoners/vertegenwoordiger is het essentieel dat medewerkers openstaan voor de onvrede die de bewoner/vertegenwoordiger ervaart en vooral naar hen luistert. Het is belangrijk dat er geen drempel is om onvrede en klachten te uiten.

Bij onvrede en klachten is de betrokken medewerker het eerste aanspreekpunt. Indien de klager geen gesprek met de medewerker wenst of indien door het gesprek de onvrede niet is weggenomen, kan de klager zich rechtstreeks wenden tot de interne klachtenbemiddelaar of directie. Klagers worden schriftelijk geïnformeerd over het klachtenreglement en kunnen deze downloaden van de website.

4.2 Afhandeling van klachten – algemeen

Bij de afhandeling van klachten geldt het volgende:

- Neem de klager serieus. Bekijk de zaak vanuit het standpunt van de klager;
- Wees open over zaken die niet goed zijn gelopen, benadruk tegelijkertijd de punten waarover men het eens is;
- De relatie met de klager staat centraal. Wanneer de klager formeel geen gelijk kan worden gegeven, kan uit oogpunt van de relatie op langere termijn anders worden besloten;
- Nadat de klacht in eerste instantie is opgelost, is het van belang na te gaan of dit in tweede instantie ook zo is. Met andere woorden, nagaan of de genomen corrigerende maatregel effectief is geweest (zie Procedure Corrigerende maatregelen).

4.3 Interne klachtenafhandeling

Wanneer signalen van onvrede niet mondeling kunnen worden opgelost in gesprek met de klager, dan wordt de klacht geregistreerd op het klachtenformulier. De klager kan zelf een klachtenformulier invullen of de medewerker vult namens de klager het klachtenformulier in. De klacht wordt binnen drie werkdagen geregistreerd in SharePoint.

De locatiemanager is de interne klachtenbemiddelaar. Zij stuurt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging (voorbeeldtekst hieronder).



Beste <<naam>>,

Wij hebben uw klacht van <<datum>> in goede orde ontvangen. Wij willen u bedanken dat u de moeite hebt genomen om uw klacht aan ons kenbaar te maken. We vinden het spijtig/vervelend/naar om te lezen dat

- Wij sturen u binnen zes weken een schriftelijke inhoudelijke reactie op uw klacht.

of - Ik wil graag een (telefonische) afspraak met u inplannen om uw klacht te bespreken.

De interne klachtenbemiddelaar beoordeelt of de klacht voldoende duidelijk is, wie de klacht in behandeling kan nemen. Op dat moment start de formele afhandeling. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke inhoudelijke reactie teruggestuurd naar de klager. Het termijn voor afhandeling kan, indien noodzakelijk, eenmalig worden verlengd met vier weken. Dit moet dan wel worden medegedeeld aan de klager.

De klager ontvangt een schriftelijke mededeling van Zorgvilla Valckenborgh, wat het oordeel is van de klacht met de redenen om tot dit oordeel te komen, welke beslissingen Zorgvilla Valckenborgh over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welk termijn de voorgenomen maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4.4 Afhandeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris

Zorgvilla Valckenborgh is aangesloten bij een externe organisatie voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris, namelijk via vereniging SPOT. Hiermee is de onafhankelijkheid gewaarborgd en bieden zij de klager een luisterend oor, ondersteuning en advies, bijvoorbeeld over het indienen of formuleren van een klacht en/of bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris kan de cliënt helpen met de begeleiding richting de geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan aanwezig zijn als bemiddelaar bij een gesprek tussen een medewerker en de cliënt. De klachtenfunctionaris velt geen oordeel over de klacht.

4.5 Afhandeling door geschilleninstantie

Indien de klacht niet in onderling overleg met de directie of met behulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT kan worden opgelost, of indien de klager dat wenst, kan de klacht worden ingediend bij geschilleninstantie Zorggeschil. De klacht wordt tevens geregistreerd op het Klachtenformulier. De geschillencommissie zal met beide partijen in gesprek gaan en uiteindelijk tot een bindende uitspraak over de klacht komen.

4.6 Verplichte meldingen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft de werkgever de volgende meldings- en registratieplicht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg:

- Indien er sprake is van ernstig disfunctioneren van een zorgverlener, waarna ontslag volgt;
- Indien een cliënt te maken heeft gehad met elke vorm van geweld.
- Registratie vindt plaats op het klachtenformulier. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 4.7.



4.7 Afhandeling en analyse van klachten

Klachten worden direct na ontvangst in behandeling genomen door het MT. Verdere afhandeling geschiedt zoals beschreven in Procedure Corrigerende maatregelen.

Klachten met betrekking tot verlies, schade of diefstal van eigendommen van bewoners wordt door de directeur in overleg met de bewoner, indien van toepassing met de verzekeraar en/of politie, afgehandeld. Alle meldingsformulieren worden centraal beheerd. Het MT houdt hierbij controle op de juiste registratie van de klachtmelding op het meldingsformulier en houdt toezicht op de afhandeling van de klachten.

Minimaal jaarlijks worden alle klachten geanalyseerd door het MT, resultaten worden meegenomen in de Directiebeoordeling (Zie Directiebeoordelingen). Aan de hand van de klachtenanalyse worden door het MT eventuele verbeteracties uitgezet zoals beschreven in (Procedure Corrigerende maatregelen).

U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via:

klacht@verenigingspot.nl
035 – 54 27 517
De Molen 92, 3995 AX Houten

