



Klachten – en geschillenregeling Huis ter Leede

– voor bewoners, clients, naasten –

Eigenaar:
Adviseur kwaliteit

**Datum
vaststelling:**
juni '21

Klachten – en geschillen regeling

Visie

“Een klacht is een gratis advies”

Wetgeving

De navolgende wetgeving is van toepassing op deze regeling:

- Wet Kwaliteit, Klacht en Geschillen Zorg (WKKGZ)
- Wet Zorg en Dwang

Uitgangspunten:

- De cliënt;
- Klachten en geschillen worden *laagdrempelig* en *eenvoudig* opgevangen en afgehandeld.
- Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Huis ter Leede is aangesloten bij de Landelijke geschillencommissie Zorg > Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. .
- Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (WZD) kunnen aanhangig worden gemaakt via de onafhankelijke KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg)

Procesverantwoordelijk:

Raad van Bestuur

Informatie aan cliënten:

Bij aanvang van de zorgverlening ontvangt elke cliënt informatie over de klachtenregeling van Huis ter Leede middels de informatiemap.

De procedure staat, in het kort, ook op de website en is via de website te downloaden.

De klachtenregeling voor de Wet zorg en dwang verloopt via KCOZ en is in te zien via

www.kcoz.nl

Op welke klachten is deze regeling van toepassing?

De regeling is van toepassing op alle klachten van of namens cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door Huis ter Leede.

Begripsbepaling: Wat wordt verstaan onder klacht?

Huis ter Leede behandelt alle schriftelijke en mondelinge uitingen van onvrede en/of een geschil ingediend door een cliënt over (medewerkers van) Huis ter Leede, als een klacht. De klacht kan ook namens een cliënt kenbaar worden gemaakt.

Proces:

1. Het indienen van een klacht

Een klacht kan op diverse manieren kenbaar gemaakt worden (schriftelijk of mondeling):

- bij de betrokken medewerker of teamcoach;
- bij de clientvertrouwenspersoon;
- bij de klachtenfunctionaris (contactgegevens in bijlage 1)
- bij (een lid van) het managementteam of bestuurder

Alle klachten worden geregistreerd en geanalyseerd. Er is geen hiërarchie bij het indienen van een klacht.

Onvrede bij de cliënt of contactpersoon in een zo vroeg mogelijk stadium signaleren en onderkennen, kan voorkomen dat deze onvrede uitgroeit tot een klacht. Dit vraagt om een actieve houding van medewerkers hierin. De klachtenfunctionaris kan medewerkers

Titel document:	Klachten – en geschillenregeling	Auteur:	Adviseur kwaliteit	Proceseigenaar:	bestuurder
Doelgroep:	Medewerkers en cliënten	Versie:	5	Vaststeldatum:	
Let op: deze versie geprint op 3 juni 2021 is 24 uur geldig				Frequentie evaluatie:	3 jaarlijks

adviseren en coachen ten aanzien van klachten signaleren en het bespreekbaar maken daarvan.

2. De behandeling van een klacht

Intern:

Het uitgangspunt: uitingen van ongenoegen worden bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de “kern” van het probleem besproken. Door een **goed gesprek** tussen klager en beklagde wordt een probleem soms al verhelderd of opgelost. Het gaat er om dat de klager serieus genomen wordt en zich begrepen voelt. Men dient daadwerkelijk met elkaar samen te werken om tot een oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure. Indien nodig en wenselijk kan zij bemiddelend optreden. Als het hierbij noodzakelijk is de gegevens uit het dossier van de cliënt te raadplegen, dan is daarvoor de instemming van de cliënt vereist. Bemiddeling houdt in dat geprobeerd wordt om onvrede tussen partijen naar tevredenheid op te lossen.

Tevens coördineert de klachtenfunctionaris de schriftelijke correspondentie rondom de klacht. Concreet wordt de correspondentie uitgevoerd door het directiesecretariaat. De klachtenfunctionaris onderzoekt bij de klager of de klacht naar tevredenheid is behandeld en sluit de klacht.

Klachten worden altijd strikt vertrouwelijk in behandeling genomen.

Vertrouwenspersoon cliënten – Huis ter Leede:

Om cliënten en/of hun naasten bij te staan bij het kenbaar maken, bespreken en oplossen van de klacht, kan de vertrouwenspersoon van Huis ter Leede een begeleidende en ondersteunende rol uitvoeren. De vertrouwenspersoon is laagdrempelig beschikbaar en vaak makkelijker te benaderen dan de klachtenfunctionaris. Indien nodig kan altijd de klachtenfunctionaris betrokken worden voor bemiddeling bij de klacht.

Termijn:

Na indiening van een klacht wordt binnen 4 werkdagen contact opgenomen met de klager door de beklagde, de persoon bij wie de klacht is geuit of de klachtenfunctionaris. Voor de behandeling van een klacht staat in totaal een termijn van 6 weken, met een mogelijkheid tot eenmalige verlenging van maximaal 4 weken. Soms is een klacht zo complex dat deze termijnen niet haalbaar zijn. Er kan dan worden afgeweken, mits de klager daarover goed en tijdig schriftelijk wordt geïnformeerd door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris doet hiervan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de bestuurder.

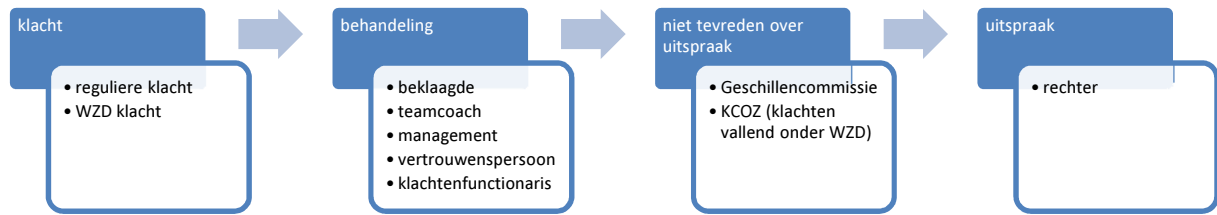
Niet tevreden?

Indien Huis ter Leede en de klager niet in staat zijn de klacht naar tevredenheid op te lossen, bestaat de mogelijkheid om binnen 5 maanden de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie. Huis ter Leede is hierbij aangesloten. Meer informatie ten aanzien van de landelijke Geschillencommissie (procedure, reglement, digitaal invulformulier e.d.) is te vinden op www.degeschillencommissie.nl. Aan het voorleggen van een klacht aan de Geschillencommissie zijn kosten verbonden.

Indien men van mening is dat de zorg zeer ernstig tekort schiet, dan kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg daarvan op de hoogte gesteld worden.

In bijlage 1 is een overzicht terug te vinden van diverse klachtencommissies en hun bevoegdheden.

Titel document:	Klachten – en geschillenregeling	Auteur:	Adviseur kwaliteit	Proceseigenaar:	bestuurder
Doelgroep:	Medewerkers en cliënten	Versie:	5	Vaststeldatum:	
Let op: deze versie geprint op 3 juni 2021 is 24 uur geldig				Frequentie evaluatie:	3 jaarlijks



De weg van een klacht in schema

Schade:

Huis ter Leede is in beginsel wettelijk aansprakelijk voor het vergoeden van schade, die door toedoen van een medewerker of vrijwilliger is ontstaan. Hiertoe kan de cliënt contact opnemen met een teamcoach of manager van Huis ter Leede. Schade valt buiten de klachtenregeling.

Indien de klager naar zijn of haar mening schade heeft geleden en deze komt daar met Huis ter Leede niet uit, dan kan deze zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie (tot maximaal €5.000, -). Voor hogere schadevergoedingen kan men zich wenden tot de burgerlijk rechter, hiervoor is het wel noodzakelijk een advocaat in de arm te nemen.

Klachten over een indicatie:

Klachten over indicatiestelling in de Wijkverpleging vallen onder deze regeling.

Voor klachten met betrekking tot andere indicatiestelling dient contact opgenomen te worden met de organisatie die de indicatie heeft gesteld (het CIZ of de gemeente).

Klachten in het kader Wet zorg en dwang

Dit betreft een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang, artikel 53 en 54. Klachten kunnen betrekking hebben op:

- o een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client;
- o een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- o een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- o een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- o een beslissing over verlof of ontslag;
- o een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- o de verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft onvrijwillige zorgverlening;
- o een verplichting van een Wzd-functionaris

Het is fijn indien een klacht heeft die te maken heeft met de Wet zorg en dwang zo snel mogelijk kenbaar wordt gemaakt via de medewerker op wie de onvrede betrekking heeft, of de verantwoordelijke arts of teamcoach. Samen zoeken we dan naar een oplossing. De klachtenfunctionaris kan ook hier een bemiddelende rol spelen.

Externe cliëntvertrouwenspersoon

De client of contactpersoon kan een beroep doen op een externe cliëntenvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang. De cliëntenvertrouwenspersoon geeft informatie en advies over zaken die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en/of met het doorlopen van de klachtenprocedure WZD. Deze vertrouwenspersoon behandelt *géén* klachten. Zij biedt ondersteuning en begeleiding aan de client en/of contactpersoon.

Titel document:	Klachten –en geschillenregeling	Auteur:	Adviseur kwaliteit	Proceseigenaar:	bestuurder
Doelgroep:	Medewerkers en cliënten	Versie:	5	Vaststeldatum:	
Let op: deze versie geprint op 3 juni 2021 is 24 uur geldig				Frequentie evaluatie:	3 jaarlijks

Indien het niet lukt om de klacht naar tevredenheid op te lossen, kan de klager zijn klacht aangaande Wet zorg en dwang schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het beschrijven van de klacht. De klacht wordt vervolgens voorgelegd door Huis ter Leede aan de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

3. Registratie en archivering

Registratie:

Alle klachten worden door behandelaar geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van Huis ter Leede. Minimaal twee keer per jaar stelt de klachtenfunctionaris in samenwerking met adviseur kwaliteit aan de hand van deze registratie een geanonimiseerde analyse op ten behoeve van de kwaliteitsrapportage en de bestuurder. Deze analyse bevat minimaal de aard en omvang van de klachten, of de behandeling van de klachten binnen de daarvoor gestelde termijnen heeft plaats gevonden, of de klachten afhandeling tot een bevredigend resultaat heeft geleid plus de wijze waarop de klachten zijn opgelost.

Archivering:

Alle klachten, correspondentie en documenten rondom indiening en bemiddeling van klachten worden door de klachtenfunctionaris of andere behandelaar in een (digitaal) dossier op een voor derden niet toegankelijke wijze bewaard. Twee jaar na afronding van de behandeling van de klacht wordt het dossier vernietigd.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

4. Kwaliteit

Huis ter Leede zorgt voor een systematische vertaalslag van klachten naar kwaliteit en ziet toe op controle en borging van maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn getroffen:

- Klachten worden op cliëntniveau besproken en, zoveel als mogelijk, naar tevredenheid opgelost.
- Het bespreken van klachten op teamniveau is onderdeel van het teamoverleg waar aan de hand van de klachten met elkaar eventuele verbeteringen worden besproken en uitgevoerd.
- 2x per jaar wordt een analyse gemaakt van klachten door de klachtenfunctionaris. Deze analyse wordt opgenomen in de kwaliteitsrapportage.
- De kwaliteitsrapportage wordt besproken binnen de kwaliteitscommissie, het managementoverleg, cliëntenraad en Raad van Toezicht.
- Vanuit de analyse signaleert de kwaliteitscommissie eventuele knelpunten en onderneemt actie.
- Verbetermaatregelen worden actief gevolgd op uitvoering en het bereiken van het beoogde resultaat.

Titel document:	Klachten – en geschillenregeling	Auteur:	Adviseur kwaliteit	Proceseigenaar:	bestuurder
Doelgroep:	Medewerkers en cliënten	Versie:	5	Vaststeldatum:	
Let op: deze versie geprint op 3 juni 2021 is 24 uur geldig				Frequentie evaluatie:	3 jaarlijks

Bijlage 1**Overzicht instanties en gegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Instantie of persoon	doel	bevoegdheden
Huis ter Leede	Leveren van kwalitatief goede zorg afgestemd op de cliënt. Klachten zo snel mogelijk in een goed gesprek tussen klager en beklagde bespreken! De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan, indien nodig en gewenst, een bemiddelende rol uitvoeren.	
KCOZ	Onafhankelijke behandeling klachten in het kader van de Wet zorg en dwang	De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.
Landelijke geschillencommissie Zorg	Behandeling van klachten van consumenten tegen een zorgaanbieder of klachten over geleverde zorg.	Bindend advies
IGJ	Toezicht houden op kwaliteit zorgverlening door middel van o.a. meldingen/klachten die binnenkomen via het landelijk meldpunt zorg.	Beoordeelt geen individuele klachten. Afhankelijk van de ernst van de melding kan de IGJ wel een eigen onderzoek starten. Is bevoegd om (uiteindelijk) de zorgorganisatie onder toezicht te stellen of zelfs te sluiten.
Burgerlijk rechter	Onafhankelijk, juridisch uitspraak bij geschillen.	Hoger beroep aantekenen is mogelijk.

Onafhankelijk klachtenfunctionaris:

Pien Migchelsen

Telefoon: 06 – 30 19 80 00(maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag)

pien.migchelsen@presentvoor.nl**Clientvertrouwenspersoon Huis ter Leede:**

Gerda van Santen

vertrouwenspersoonhtl@hotmail.com**Clientvertrouwenspersoon WZD**

Esther Meppelink

esthermeppelink@zorgbelangcvp.nl of 06 -51912129

Titel document:	Klachten – en geschillenregeling	Auteur:	Adviseur kwaliteit	Proceseigenaar:	bestuurder
Doelgroep:	Medewerkers en cliënten	Versie:	5	Vaststeldingsdatum:	
Let op: deze versie geprint op 3 juni 2021 is 24 uur geldig				Frequentie evaluatie:	3 jaarlijks