



Beleidsdocument
Klachtenregeling cliënten

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Wat is een klacht ?.....	3
3	Wie kunnen een klacht indienen en op welke manier?	3
4	Bij wie kan je terecht met een klacht?	4
5	Hoe wordt je klacht behandeld en afgehandeld?	5
6	Hoe wordt er met je gegevens omgegaan?.....	5
7	Ketenzorg en je klacht	5
8	Borging van de klachtenregeling	5
9	Second opinion	6

Documentgegevens:	Beleidsdocument
Doelgroep of toepassingsgebied:	Voor cliënten, medewerkers, ouders/verwanten, wettelijk vertegenwoordiger
Positie van dit document:	
Bijbehorende documenten:	- Algemeen klachtenformulier cliënten
Aanverwante documenten:	- Klachtenregeling medewerkers - Bescherming persoonsgegevens cliënten - Beleidsdocument Cliëntenvertrouwenspersoon - Werkinstructie klachtencommissie - Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris

Begrippen/ afkortingen:

Daar waar 'cliënt' wordt aangeduid; wordt bedoeld: '(ex)cliënt/ouders/verwanten/nabestaande/ wettelijk vertegenwoordiger/ en anderen met toestemming van de cliënt` .

WKKGZ: wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg

WBP: wet persoonsgegevens

rvb: raad van bestuur

Datum vaststelling raad van bestuur: 21-11-2016

Datum instemming OR: n.v.t.

Datum instemming CCR: 15-12-2016

Wet- en regelgeving:

WKKGZ ; WBP

1 Inleiding

Aanleiding:

In oktober 2015 is er een nieuwe wet aangenomen, die consequenties heeft voor de huidige klachtenregeling cliënten.

De wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg verder te noemen als WKKGZ vervangt de wet klachtrecht cliënten zorgsector en kwaliteitswet zorginstellingen. De artikelen 13 tot en met 23 van deze wet gaan over klachten en geschillen en gaan per 1 januari 2017 in.

De grootste veranderingen in de wet zijn:

- Binnen ASVZ is een Klachtenfunctionaris.
- ASVZ is aangesloten bij een erkende externe geschilleninstantie
- Het instellen van een klachtencommissie is niet langer verplicht m.u.v. zorgaanbieders waar cliënten met een BOPZ status verblijven. (ASVZ houdt deze : commissie voor alle cliënten in stand)

Doelen van deze regeling

- ASVZ moet binnen 6 weken; met een mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van 4 weken; een oordeel over de schriftelijk ingediende klacht geven.
- De klachtenregeling draagt bij aan kwaliteitsverbetering van zorg.
- Het is voor de cliënt duidelijk bij wie hij/zij terecht kan met een klacht.
- Het is voor de medewerker duidelijk naar wie hij/zij de cliënt kan doorverwijzen met een klacht.

Uitgangspunten:

Samen met de cliënt zijn onderstaande uitgangspunten geformuleerd:

- De cliënt heeft altijd het recht op klagen.
- Klagen heeft geen consequenties voor de klager.
- Uitgangspunten van de WKKGZ worden gevolgd en voor de cliënt gemakkelijk en laagdrempelig vertaald.
- De cliëntenraad is betrokken bij de het tot stand komen van dit beleid.

2 Wat is een klacht ?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over dienstverlening en/of personen van ASVZ.

3 Wie kunnen een klacht indienen en op welke manier?

Klachten kunnen worden ingediend door de cliënt.

De cliënt kan de klacht in eerste instantie altijd mondeling indienen bij de Klachtenfunctionaris, die hem daarna verder kan helpen bij het beschrijven van de klacht.

De klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend. Dit is van belang voor:

- De duidelijkheid over de inhoud van de klacht
- De bewaking van de tijdige afhandeling

Na schriftelijke indiening van de klacht gaat de termijn van behandeling in.

4 Bij wie kan je terecht met een klacht?

De cliënt heeft de keuze uit onderstaande mogelijkheden; meerdere opties zijn mogelijk:

- Begeleiding , teamleider, mede cliënten

- Clientvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is in dienst bij ASVZ en werkt vanuit een functie waarin hij/zij niet betrokken is bij de directe uitvoer van zorg- en dienstverlening.

Er wordt geluisterd naar het verhaal van de cliënt, de cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt, verwijst de cliënt door en ondersteunt de cliënt in deze contacten als dat nodig is. De vertrouwenspersoon doet zelf niets met de klacht maar helpt de cliënt op weg.

- Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris is een onafhankelijke functionaris benoemd door de rvb, en richt zich op de wensen van de klager. Deze mag nooit handelen op een manier waarmee de klager het niet eens is. De cliënt moet gemakkelijk in contact kunnen komen met deze persoon die hem/haar de bedoelde ondersteuning kan geven. Zoals de cliënt informatie geven over verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Of bemiddelen om tot een oplossing te komen waar iedereen tevreden over is. Informatie over de Klachtenfunctionaris is te vinden op portaal en de website van ASVZ.

- Klachtencommissie

Omdat er binnen ASVZ cliënten verblijven met een BOPZ status is ,op grond van deze wet, ASVZ verplicht een klachtencommissie in stand te houden. Naast de BOPZ zaken blijft de klachtencommissie ook klachten behandelen die niet onder de wet BOPZ vallen.

De klachtencommissie zal bij iedere rechtstreekse klacht wijzen op de mogelijkheid om eerst de Klachtenfunctionaris in te schakelen.

De commissie oordeelt over de gegrondheid van de klacht en geeft eventueel een advies aan de rvb. De rvb kan met onderbouwing afwijken van dit advies.

Cliënten kunnen zicht hierbij laten ondersteunen.

- Geschillencommissie

Wanneer ga je naar een geschillencommissie?

- Als klachten niet zijn opgelost.
- Onder bepaalde omstandigheden kan de cliënt zich direct wenden tot de geschillencommissie.

In dat geval zijn er twee mogelijkheden voor de cliënt , om verder te gaan met hun klacht:

A. Onafhankelijke geschilleninstantie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/cliënten>

ASVZ is aangesloten bij geschillencommissie gehandicaptenzorg.

Deze instantie geeft uiterlijk binnen 6 maanden een bindend advies en kan gelimiteerde schadevergoeding toekennen.

Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van de geschillencommissie.

B. De burgerlijke rechter

Deze doet een bindende uitspraak t.a.v. een klacht en kan ongelimiteerde schadevergoeding toekennen

Cliënten worden, als ze dit willen, ondersteund in dit proces door de cliëntvertrouwenspersoon.

5 Hoe wordt je klacht behandeld en afgehandeld?

1. Klachtenfunctionaris
De klachten behandeling moet gericht zijn op het bereiken van een aanvaardbare oplossing voor beide partijen.
De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klacht en is op de hoogte van de prognose over de termijn van afhandeling.
Klachten worden in principe binnen 6 weken schriftelijk afgehandeld met een mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van 4 weken. Over deze verlenging wordt de cliënt; tijdig schriftelijk geïnformeerd.
Indien na verlenging de klacht nog niet is afgehandeld (bijvoorbeeld door een extern onderzoek) dan kan in overleg en met instemming van de klager de termijn worden verlengd. In het schriftelijke oordeel over de klacht van ASVZ moet staan welke maatregelen de rvb naar aanleiding van de klacht zal nemen en binnen welke termijn dit gebeurt.
Als diegene van mening is dat de klacht niet tijdig wordt afgehandeld of niet eens is met de uitspraak staat voor hem de weg open naar de geschillencommissie.
2. Is er geen aanvaardbare oplossing gevonden dan kan de cliënt naar de klachtencommissie -> zie [Werkinstructie klachtencommissie](#)
3. De cliënt kan na de Klachtenfunctionaris ook direct naar de geschillencommissie

6 Hoe wordt er met je gegevens omgegaan?

Er geldt een geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure of melding van een incident. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt hiermee instemt. De geschilleninstantie is verplicht zijn uitspraken zo openbaar te maken dat anonimiteit is gewaarborgd. Dit geldt voor zowel zorgverlener als de cliënt. Deze uitspraken zijn te zien op de website van de geschilleninstantie.

Archivering

Klachten formulieren worden digitaal opgeslagen en maximaal 5 jaar bewaard. ASVZ draagt zorg voor vernietiging van dossiergegevens.

Rapportage

De Klachtenfunctionaris zorgt jaarlijks voor 1 maart voor een jaarverslag t.b.v. rvb .

7 Ketenzorg en je klacht

Soms zijn er meerdere zorgaanbieders betrokken bij de ondersteuning van cliënten. Als er een klacht over deze ketenzorg komt, dan zal ASVZ, als deze ten onrechte bij hen is ingediend, zorgvuldig overdragen aan de verantwoordelijke andere aanbieder. Het overdragen van gegevens gebeurt uitsluitend met instemming van de cliënt.

Als de cliënt bij andere aanbieders uit de keten ook een klacht heeft ingediend zal ASVZ met instemming van de cliënt, de klacht samen met andere aanbieders gaan behandelen.

8 Borging van de klachtenregeling

Informatieverstrekking

- Elke cliënt krijgt een informatiefolder van de klachtenregeling; deze wordt besproken tijdens intake procedure en in een medezeggenschapsoverleg.
- De klachtenregeling wordt periodiek onder de aandacht gebracht bij cliënten/medewerkers.

- Er is een filmpje die de klachtenregeling weergeeft.

9 Second opinion

Cliënten en cliëntvertegenwoordigers kunnen een second opinion vragen aan een collega behandelaar als zij het niet eens zijn met een (voorgestelde) behandeling. Bij complexe zorgvragen kunnen zij het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) om een second opinion verzoeken.

Bijbehorend document

Algemeen Klachtenformulier voor Cliënten

Naam, voorletters:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Geboortedatum:

Telefonisch bereikbaar:

Naam betrokken cliënt *:

Geboortedatum:

Het betreft hier uw: zoon / dochter / anders nl:

*Alleen invullen als u niet zelf de betrokken cliënt bent

Tegen wie is de klacht gericht

Naam, voorletters:

Functie:

Locatie:

Adres locatie:

Telefonisch bereikbaar:

Omschrijving klacht

Datum ontstaan klacht:

Inhoud van de klacht:

Eventuele opmerkingen die betrekking hebben op de klacht en / of kun je uitleggen waarom je het er niet mee eens bent:

Eventuele namen, functie van andere betrokkenen:

Datum:

Handtekening klager:

Stuur dit formulier naar:

Klachtencommissie

Postbus 121

3360 AC Sliedrecht

Let op de ruimte hieronder niet beschrijven.

Ingekomen datum secretariaat:

Klachtnummer: