

 Handboek Kwaliteit	<b>Soort document</b>	<b>Titel</b>
	Regeling en procedure	ZorgContact klachtenprocedure voor cliënten-1
	<b>Norm</b>	<b>Vindplaats in handboek</b>
	Brons 6, HKZ 4.4.7, Prezo	Kwaliteitshandboek 2010/Zorg- en dienstverlening/ alg. beleid, procedures en regelingen

## ZorgContact klachtenprocedure voor cliënten

### 1. Inleiding:

ZorgContact heeft een laagdrempelige klachtenprocedure, die is gebaseerd op de gezamenlijke klachtenregeling van ZorgContact, Stichting Sint Jacob en Zorggroep Reinalda. Klachtenregeling en procedure voldoen aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WCKZ), de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ), de kwaliteitsnormen Verantwoorde Zorg, HKZ en Bronzen Keurmerk. In dit document worden de regeling en de procedurestappen samengevat. De tekst van de volledige klachtenregeling en de daarbij behorende bijlagen zijn als apart kwaliteitsdocument opgeslagen.

### 2. Samenhangende documenten

- Klachtenformulier ZorgContact
- Klachtenregeling van Stichting Sint Jacob, Stichting ZorgContact en Zorggroep Reinalda
- Klachtenregeling bijlage 1, huishoudelijk reglement klachtencommissie
- Klachtenregeling bijlage 2, profiel vertrouwenspersoon
- Klachtenregeling bijlage 3, profiel lid klachtencommissie

### 3. Begripsbepaling en uitgangspunt.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid, aan de organisatie kenbaar gemaakt met het oogmerk hierop een reactie te ontvangen. Er kan sprake zijn van onvrede over behandeling, bejegening, hulp- en/of dienstverlening van ZorgContact of door personen die werkzaam zijn voor ZorgContact.

ZorgContact hanteert het uitgangspunt dat alle klachten, signalen, opmerkingen, ideeën, tips en wensen van cliënten, hun contactpersoon of andere relaties een mogelijkheid bieden om van te leren en de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren. In deze procedure worden met het begrip 'klacht' alle gradaties omvat van uitingen van ontevredenheid die als verbeteruggestie kunnen worden opgevat.

ZorgContact neemt een klacht in alle gevallen en gradaties serieus. De wijze van behandeling van de klacht is gericht op snelle opvang van de klacht, tevredenheid bij de cliënt en (herstel van) de relatie tussen de klager en degene op wie de klacht zich richt. ZorgContact als organisatie richt zich daarnaast en vervolgens op de eventueel benodigde verbetermaatregelen. Corrigerende maatregelen zijn er op gericht om herhaling van de klacht te voorkomen. Preventieve maatregelen hebben als doel om te voorkomen dat een klacht zal worden geuit.

### 4. Melden van ongenoegen of indienen van een klacht

Alle cliënten en hun contactpersonen kunnen hun ongenoegens en klachten mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan de contactverzorgende of een andere medewerker, diens leidinggevende, de locatiemanager of de vertrouwenspersoon klachten.

Voor het schriftelijk indienen van een klacht zijn klachtenformulieren beschikbaar in de informatiemap voor nieuwe bewoners, in de folderrekken en bij de recepties van de locaties, en als download via de website van ZorgContact. Ingevulde klachtenformulieren

Geldig voor	Redacteur	MT-verantwoordelijk	OR: Advies / instemming dd	CR: Advies/ instemming dd	MT: definitief vastgesteld dd	Evaluatiedatum	Pagina
ZorgContact	BEL	MB	nvt	2009-10	2009-10	2011-10	1 van 4

 <b>Handboek Kwaliteit</b>	<b>Soort document</b>	<b>Titel</b>
	Regeling en procedure	ZorgContact klachtenprocedure voor cliënten-1
	<b>Norm</b>	<b>Vindplaats in handboek</b>
	Brons 6, HKZ 4.4.7, Prezo	Kwaliteitshandboek 2010/Zorg- en dienstverlening/ alg. beleid, procedures en regelingen

kunnen gedeponeed worden in de brievenbus voor de vertrouwenspersoon, in iedere locatie te vinden in de buurt van de receptie. De brievenbus voor de vertrouwenspersoon wordt één maal per week door de vertrouwenspersoon geleegd. Op het klachtenformulier kunnen cliënten aangeven of zij een gesprek wensen met de contactverzorgende, de leidinggevende, de locatiemanager, de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

## 5. De klachtenbehandeling:

Zorgcontact heeft de klachtbehandeling laagdrempelig georganiseerd. Er zijn meerdere niveaus van klachtbehandeling mogelijk. Het is aan het oordeel van degene die de klacht indient om te bepalen hoe hij de klacht indient, hoe hij de (zwaarte van de) klacht wil duiden, en via welke van de in deze regeling beschreven procedures hij de klacht behandeld wil zien.

- Afhandeling van mondeling gemelde ongenoegens door de medewerker en/of diens leidinggevende
- Klachtenbemiddeling door de vertrouwenspersoon op grond van mondeling of schriftelijk bij de vertrouwenspersoon ingediende klachten
- Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op grond van schriftelijk bij de klachtencommissie ingediende klachten

Ongeacht traject of procedure zijn alle betrokkenen bij het afhandelen van een klacht verplicht tot geheimhouding.

### 5.1. Klachtenafhandeling door medewerker en/of leidinggevende:

Indien de cliënt kiest voor een gesprek over zijn ongenoegen of klacht met een medewerker van ZorgContact informeert die medewerker zijn leidinggevende hierover. Als de klacht niet gericht is op de medewerker waar het gesprek mee gevoerd wordt zorgt de medewerker ervoor dat de aangeklaagde wordt geïnformeerd over de tegen hem/haar ingediende klacht. De aangeklaagde wordt zo mogelijk mondeling geïnformeerd over de tegen hem ingediende klacht, zo nodig schriftelijk. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om mondeling en/of schriftelijk zijn zienswijze op de klacht weer te geven.

De medewerker zal – als de klachtenafhandeling langer duurt - met tussenpozen van maximaal twee weken de cliënt informeren over de voortgang. Na de klachtenafhandeling wordt de cliënt ook door deze medewerker geïnformeerd en wordt met de cliënt geëvalueerd over de gang van zaken. Degene die de klacht afhandelt draagt zorg voor het (samen met de cliënt) invullen van het klachtenformulier en het opstellen van gespreksnotities en verslagen gedurende de periode van klachtbehandeling.

Het ingevulde formulier wordt, met eventueel bijgevoegde notities en verslagen, na afhandeling van de klacht doorgegeven aan de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft in deze uitsluitend een registratiefunctie. Zij verwerkt de gegevens in de kwartaal- en jaaroverzichten en haar adviesrapportage aan het MT. Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager afgehandeld wordt wijst de betrokken medewerker de cliënt op de mogelijkheden om een klacht te bespreken met de vertrouwenspersoon of in te dienen bij de klachtencommissie.

Geldig voor	Redacteur	MT-verantwoordelijk	OR: Advies / instemming dd	CR: Advies/ instemming dd	MT: definitief vastgesteld dd	Evaluatiedatum	Pagina
ZorgContact	BEL	MB	nvt	2009-10	2009-10	2011-10	2 van 4

 Handboek Kwaliteit	<b>Soort document</b>	<b>Titel</b>
	Regeling en procedure	ZorgContact klachtenprocedure voor cliënten-1
	<b>Norm</b>	<b>Vindplaats in handboek</b>
	Brons 6, HKZ 4.4.7, Prezo	Kwaliteitshandboek 2010/Zorg- en dienstverlening/ alg. beleid, procedures en regelingen

## 5.2. Klachtenbemiddeling door de onafhankelijke vertrouwenspersoon klachten:

De vertrouwenspersoon treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten wordt gewaarborgd. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon is in dienst van ZorgContact. Het is een onafhankelijke persoon die niet in de lijn van één van de locaties, afdelingen of diensten van ZorgContact werkzaam is.

Na het indienen van een klacht bij de vertrouwenspersoon neemt deze contact op met de klager. De vragen, problemen of klachten worden doorgesproken en de vertrouwenspersoon adviseert over de wijze van behandeling van de klacht. De aangeklaagde wordt zo mogelijk mondeling geïnformeerd over de tegen hem/haar ingediende klacht, zo nodig schriftelijk. Zo nodig en zo mogelijk organiseert de vertrouwenspersoon rechtstreeks contact tussen klager en aangeklaagde, waarbij zij kan optreden als onafhankelijk gespreksleider.

De vertrouwenspersoon zal – als de klachtenafhandeling langer duurt - met tussenpozen van maximaal twee weken de cliënt informeren over de voortgang. Na de klachtenafhandeling wordt met de cliënt geëvalueerd over de gang van zaken. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor het (samen met de cliënt) invullen van het klachtenformulier en het opstellen van gespreksnotities en verslagen gedurende de periode van klachtbehandeling.

Het op die wijze ontstane klachtendossier wordt na afhandeling van de klacht gearchiveerd door de vertrouwenspersoon. Deze verwerkt de geanonimiseerde gegevens in de kwartaal- en jaaroverzichten en haar adviesrapportage aan het MT.

## 5.3. Klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie:

ZorgContact heeft een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. Deze klachtencommissie behandelt klachten van cliënten van ZorgContact, Stichting Sint Jacob en Zorggroep Reinalda. Indien opvang en/of bemiddeling via de vertrouwenspersoon niet voldoende is om de klacht naar tevredenheid voor de klager af te handelen wijst de vertrouwenspersoon op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. In dat geval kan de vertrouwenspersoon desgewenst behulpzaam zijn bij het formuleren en indienen van de klacht. De cliënt kan er ook voor kiezen zijn klacht rechtstreeks te deponeren bij de klachtencommissie zonder (eerst) gebruik te maken van advies en bemiddeling door de vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie doet een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht. Indien de klager het oneens is met de uitspraak of indien de klacht niet of onjuist (niet volgens het klachtenreglement) in behandeling is genomen door de klachtencommissie kan de klager binnen een termijn van zes weken de klacht indienen bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

## 6. Registratie en archivering

Archivering van de klachtendossiers door de vertrouwenspersoon gebeurt met waarborg voor de privacy van alle betrokkenen. Een vertrouwelijk dossier wordt bewaard in een niet voor onbevoegden toegankelijke ruimte. Dossiers worden in principe 5 jaar na afhandeling van een klacht/geschil vernietigd. Vertrouwenspersonen en andere interne

Geldig voor	Redacteur	MT-verantwoordelijk	OR: Advies / instemming dd	CR: Advies/ instemming dd	MT: definitief vastgesteld dd	Evaluatiedatum	Pagina
ZorgContact	BEL	MB	nvt	2009-10	2009-10	2011-10	3 van 4

 <b>Handboek Kwaliteit</b>	<b>Soort document</b>	<b>Titel</b>
	Regeling en procedure	ZorgContact klachtenprocedure voor cliënten-1
	<b>Norm</b>	<b>Vindplaats in handboek</b>
	Brons 6, HKZ 4.4.7, Prezo	Kwaliteitshandboek 2010/Zorg- en dienstverlening/ alg. beleid, procedures en regelingen

functionarissen die met de behandeling van de klacht bezig zijn geweest verwijderen alle op de klacht betrekking hebbende (digitale) documenten na afhandeling van de klacht uit hun administratie.

De vertrouwenspersoon maakt na afloop van ieder kwartaal een geanonimiseerd overzicht voor het MT van ZorgContact van alle in dat kwartaal bij haar gemelde en afgehandelde ongenoegens en klachten. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in klachten en ongenoegens die door medewerkers en leidinggevenden zijn afgehandeld, klachten die door de vertrouwenspersoon zijn bemiddeld en klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld. Aan het overzicht wordt een adviesrapportage toegevoegd.

Jaarlijks stelt de vertrouwenspersoon een geanonimiseerd overzicht op voor het maatschappelijk jaarverslag van de door de vertrouwenspersoon bemiddelde klachten en de door de klachtencommissie behandelde klachten.

## 7. Informatie aan cliënten over de klachtenregeling:

Cliënten worden geïnformeerd over de klachtenregeling via verschillende kanalen:

- Een folder met uitleg over de klachtenregeling en het klachtenformulier is te vinden in de folderrekken, die zich op alle locaties bevinden in de buurt van de receptie en bovendien bij het bureau van Cliëntenservice.
- Folder en klachtenformulier zijn te vinden in de buurt van de klachtenbrievenbussen op alle locaties.
- De tekst van de folder en een klachtenformulier maken deel uit van de informatiebrochure die aan alle nieuwe cliënten vóór aanvang van de zorg wordt uitgereikt
- Uitleg over de klachtenregeling is te vinden op de web-site van ZorgContact, het klachtenformulier is daar te downloaden.
- In iedere editie van het informatiebulletin van de locaties wordt melding gemaakt van de klachtenregeling.
- De vertrouwenspersoon klachtenbehandeling presenteert zich regelmatig aan de bewoners op de verschillende locaties.

Geldig voor	Redacteur	MT-verantwoordelijk	OR: Advies / instemming dd	CR: Advies/ instemming dd	MT: definitief vastgesteld dd	Evaluatiedatum	Pagina
ZorgContact	BEL	MB	nvt	2009-10	2009-10	2011-10	4 van 4