

# **BIJZONDERE ZORG** **MIDDEN-NEDERLAND**

voor elke zorgvraag een passend antwoord!

Klachtenreglement v2.1

Bijzondere Zorg Midden-Nederland

## **1. Inleiding**

Bijzondere Zorg Midden Nederland wil zorg van goede kwaliteit bieden. Hieronder valt een adequate hulpverlening en een professionele bejegening. Toch kan het gebeuren dat een cliënt(e), of zijn of haar naaste relaties, niet helemaal tevreden is of zijn. Als een dergelijke situatie zich voordoet dan horen wij dat, als Bijzondere Zorg Midden Nederland, graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen.

Bijzondere Zorg Midden Nederland wil met deze klachtenprocedure elke cliënt(e) de mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen, waarbij hij of zij voldoende ondersteund wordt en zich gehoord voelt.

## **2. Reikwijdte**

Deze klachtenprocedure omvat de werkwijze van aanmelding tot en met afhandeling van de klachten door de klachtenfunctionaris en betrokkenen binnen Bijzondere Zorg Midden Nederland. Deze procedure omvat niet de afhandeling van klachten door de LSR Clientvertrouwenspersoon.

Voor meer informatie over de clientvertrouwenspersoon verwijzen wij naar de website: <https://bijzonderezorgmiddennederland.nl/voorcliënten>

## **3. Uitgangspunten**

### **Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht van een cliënt(e) in het kader van de geleverde zorgverlening kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt(e);
- b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
- c. een familielid (eerste lijn), als het een minderjarige cliënt(e) betreft

### **Bij wie kan de klacht worden ingediend?**

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft binnen BZMN;
- b. de Zorginhoudelijke Teamleider BZMN;
- c. de Klachtenfunctionaris BZMN;

### **Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Het bestuur van BZMN kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door BZMN al is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht wordt niet in behandeling genomen als deze niet schriftelijk is ingediend (per brief of per mail)
2. Indien het bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager;
3. De klager kan binnen twee weken schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit.

### Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij/zij geen verder vervolg van de klacht wenst.

### Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle verslaglegging met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachten coördinator van BZMN is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen;
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Geheimhouding

De klachtenfunctionaris, teamleiders en operationeel manager en eenieder die betrokken is bij de afhandeling van klachten zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Klachtenrapportage

De klachtenfunctionaris maakt elk kalenderjaar een geanonimiseerd verslag met een overzicht van aantal en soort meldingen, gevolgde procedures en de daaraan verbonden verbetermaatregelen. De resultaten worden gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.

Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt elk kwartaal besproken in het Organisatorisch MT overleg en wordt tevens gebruikt als input voor de directiebeoordeling.

### Taken en verantwoordelijkheden

- **De medewerker en diens leidinggevende**
  1. De medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over diens eigen persoon heeft geuit in de gelegenheid om de klacht te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt;
  2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris;
  3. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens teamleider, stelt de teamleider de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de teamleider of de klager dit niet wenselijk vindt. De insteek voor een dergelijk gesprek is vanuit BZMN om gezamenlijk het gesprek te houden in het kader van hoor en wederhoor.

- **Het bestuur**

1. Het bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen, dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris, teamleider of de cliënt- vertrouwenspersoon;
2. Indien het bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt het bestuur de klachtenfunctionaris hen op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

- **De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert teamleiders en het bestuur bij het afhandelen van de klacht.
  - c. hij coördineert het onderzoek en de afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk en periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

## WKKGZ

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze klachtenprocedure is opgesteld met inachtneming van de WKKGZ.

#### **4. Werkwijze melding klacht**

- Een uiting van onvrede of klacht wordt gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via het klachtenformulier, per post of e-mail of anderszins.
- Bij een schriftelijke melding reageert de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen.
- De klachtenfunctionaris inventariseert wat de onvrede of klacht inhoudt en vraagt naar de doelen, wensen en verwachtingen van de klager.
- De klachtenfunctionaris bekijkt de mogelijkheid om de onvrede of de klacht eerst rechtstreeks met de betrokken medewerker te bespreken. Als dit niet afdoende is dan zal er verder intern worden bekeken wie er bij betrokken wordt.
- Als de klager niet tevreden is over het resultaat zal de klachtenfunctionaris andere alternatieven met de klager bespreken.
- De klachtenfunctionaris analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen door, naast de klacht, ook contact op te nemen van de betrokken ambulant begeleider en/of Teamleider en Operationeel manager.
- Op basis van de verstrekte mondelinge en schriftelijke informatie zet de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste personen (begeleider, teamleider, manager of directeur) binnen de organisatie voor verdere Zorginhoudelijke afhandeling.
- De betrokken personen informeren de Klachtenfunctionaris, na afhandeling van de klacht, over de status, opvolging en de mogelijk genomen maatregelen of afspraken.
- Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd door de Klachtenfunctionaris. De genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- Gestreefd wordt naar afhandeling van de onvrede of klacht binnen een termijn van maximaal zes weken.