

Klachtenregeling voor cliënten

Onze medewerkers en vrijwilligers doen hun uiterste best om u van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de zorg, behandeling of dienstverlening en dat u daarover een klacht wilt indienen. Cliënten (of diens vertegenwoordiger) dienen niet snel een klacht in. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn, het is daarom belangrijk dat Zorggroep Aelsmeer daar zorgvuldig mee omgaat. Door op een gepaste manier om te gaan met een klacht, kan het vertrouwen van de ontevreden cliënt (of diens vertegenwoordiger) behouden blijven of herwonnen worden.

We beschrijven hier kort wat u kunt doen als u een klacht heeft. Wilt u de volledige klachtenregeling voor cliënten inzien? Vraag er dan naar bij de EVV'er of het afdelingshoofd (*2.08.00 Klachtenregeling cliënten*).

Een klacht

U kunt over de volgende onderwerpen een klacht indienen:

- De behandeling en/of de verzorging;
- De medewerker(s) of vrijwilliger(s);
- De organisatie;
- Het verblijf.

Onderstaande stappen kunt u nemen als u een klacht indient over zorg die valt onder verpleeghuiszorg (Wet langdurige zorg) of thuiszorg (Zorgverzekeringswet).

Voor het indienen van een klacht over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang, Wzd) geldt een andere werkwijze. Daarvoor kunt u contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Dit wordt aan het einde verder toegelicht.

Stap 1: in gesprek

Probeer altijd eerst de klacht informeel op te lossen. Bespreek uw klacht eerst met een van de medewerkers of het afdelingshoofd. Door de klacht te bespreken en erover te praten, kunnen we onvrede wellicht oplossen of verdere irritaties voorkomen. De cliënt, dienst vertegenwoordiger of nabestaanden kunnen de klacht bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- De Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er);
- De leidinggevende/het afdelingshoofd;
- De Raad van bestuur;
- De externe klachtenfunctionaris (vertrouwenspersoon).

Bent u na het bespreken van uw klacht niet tevreden? Of vindt u het moeilijk om uw klacht te bespreken met de medewerker of het afdelingshoofd? Dan kunt u een volgende stap nemen (zie stap 2).

Stap 2: Hulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris

De externe klachtenfunctionaris is onafhankelijk. Deze adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van de klacht. Ook helpt de externe klachtenfunctionaris cliënten dan wel hun nabestaanden bij de bemiddeling rond hun onvrede/klacht. De externe klachtenfunctionaris voor Zorggroep Aelsmeer is Birgit Schoenmaker, werkzaam bij Facit.

Klachtenfunctionaris voor Cliënten van Zorggroep Aelsmeer



Mijn naam is Birgit Schoenmakers en ik ben de klachtenfunctionaris voor cliënten van Zorggroep Aelsmeer.

Ik ben extern en niet in dienst van Zorggroep Aelsmeer. Als een klacht mij bereikt dan zal ik in eerste instantie naar u luisteren en u opvangen, ik zal u informatie geven over de mogelijkheden die er zijn om met de onvrede die u ervaart om te gaan en ik kan u bijstaan met advies en als begeleider bij het hele proces van afhandeling van de melding/klacht.

Een melding/klacht gaat over een handeling van een medewerker, of het nalaten daarvan. Of over een beslissing die van belang is geweest voor de cliënt. Het doel van de klachtenbehandeling is gericht op het bereiken van een, voor zowel u (de melder/klager) als voor Zorggroep Aelsmeer, bevredigende oplossing. Mijn inzet is altijd bemiddeling.

U kunt als cliënt een melding doen/klacht indienen. U kunt ook iemand machtigen om namens u een melding te doen/klacht in te dienen. Soms ook heet de rechter iemand aangewezen die u kan vertegenwoordigen (mentor of curator). Ook een nabestaande kan een melding doen, een klacht indienen.

Ik sta u allemaal te woord.

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de externe klachtenfunctionaris. De functionaris is (kosteloos) te bereiken via:

Telefoonnummer: 0251-212202

E-mail: birgit.schoenmakers@facit.nl

Post:

Facit t.a.v. Birgit Schoenmakers
Postbus 2
1950 AA Velsen-Noord

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op.

Indien de klacht nog niet besproken is met de betrokken medewerker, de EVV'er of het afdelingshoofd, zal de externe klachtenfunctionaris alsnog voorstellen te proberen de klacht informeel op te lossen. Lukt dat niet? Dan neemt de externe klachtenfunctionaris de klacht alsnog in behandeling en zal een formele afhandeling van de klacht in gang worden gezet.

De bemiddeling van de externe klachtenfunctionaris is bedoeld om te komen tot een geaccepteerde oplossing van de klacht. Dit kan zijn door mondelinge toelichting en/of door het nemen van maatregelen. Bij de bemiddeling worden ook afspraken gemaakt over de doorlooptijd van de behandeling van de klacht, indien dit mogelijk is.

Heeft de bemiddeling door de externe klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing geleidt of heeft u geen voorkeur voor interne bemiddeling? Dan kunt u zich richten tot de Raad van Bestuur (stap 3).

Stap 3: Klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur

Indien de genomen stappen bij 1 en 2 niet tot een bevredigende oplossing hebben geleidt, kunt u de externe klachtenfunctionaris verzoeken de uitkomsten van de bemiddeling als formele klacht te formuleren en toe te sturen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 weken na ontvangst van de formele klacht, een schriftelijke reactie of e-mail aan de externe klachtenfunctionaris.

De Raad van Bestuur motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Indien een klacht, na behandeling volgens stap 1 t/m 3, niet naar tevredenheid is opgelost en u zich daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De Raad van Bestuur informeert u over de mogelijkheid om een klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschillencommissie. U ontvangt dan informatie over de termijn waarbinnen u dit kan doen, het adres en de website van de geschillencommissie (stap 4).

Stap 4: In beroep bij de geschillencommissie

Als je het niet eens bent met de uitspraak van de Klachtencommissie, kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. Zie voor meer informatie:

<http://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Voordat de geschillencommissie uw klacht in behandeling neemt, moet u aan de volgende voorwaarden voldoen:

- U heeft schriftelijk geklaagd bij de andere partij.
- U heeft gecontroleerd dat de aanbieder lid is van De Geschillencommissie of de brancheorganisatie.
- U weet dat u voor de procedure moet betalen.
- U weet dat De Geschillencommissie u niet kan en mag adviseren.

Klacht over onvrijwillige zorg (Wet zorg & dwang)

De Wet zorg en dwang (Wzd) gaat over onvrijwillige zorg. Deze wet regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. U kunt een klacht hebben die verband houdt met de Wet zorg en dwang (het toepassen van onvrijwillige zorg).

Dit kan een klacht zijn over:

- Het niet eens zijn met de door de behandelaar vastgestelde wilsonbekwaamheid;
- De inperking van bepaalde rechten;
- De toepassing van onvrijwillige zorg;
- Het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan.

Overweegt u om een klacht in te dienen over onvrijwillige zorg, dan kunt u contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd:

- luistert naar u;
- geeft antwoord op uw vragen over onvrijwillige zorg en over het verblijf in een zorginstelling;
- helpt bij het helder krijgen van het probleem;
- geeft informatie en uitleg over uw rechten;
- kan helpen om in gesprek te komen met de zorgverlener over het probleem;
- ondersteunt u in het hele proces van het bespreken en behandelen van een klacht.

De cliëntenvertrouwenpersoon Wzd is Cynthia Klaasing van Zorgstem. Zorgstem is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

Telefoonnummer: 088 678 1000 of 06-40385306

E-mail: c.klaasing@zorgstem.nl

Ontvangst klacht onvrijwillige zorg

Na ontvangst van de klacht, stuurt Zorggroep Aelsmeer uw klacht door naar de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) met het verzoek uw klacht in behandeling te nemen. U kunt uw klacht niet zelf voorleggen aan deze commissie. Dit dient altijd via de zorgorganisatie te gebeuren.

Kosten klacht onvrijwillige zorg

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Bewaartermijn klacht

De externe klachtenfunctionaris bewaart alle informatie met betrekking tot de klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.