

Klachtenregeling Klanten Laurens

Versienummer	7
Eigenaar	Secretaris Raad van Bestuur
Gerelateerde documenten	klachtenprocedure, meldingsformulier klachten en complimenten, klachtenanalyse-formulier
Wijzigingen ten opzichte van vorige versie	Het reglement is in lijn gebracht met de model klachtenregeling van Actiz en LOC, aangepast aan de Wet Zorg en Dwang (WZD), het ontbinden van de Klachtencommissie Rijnmond en het in gebruik nemen van de functienaam klachtenfunctionaris

De bedoeling van het beleid

Deze notitie beschrijft de klachtenregeling voor klanten van Laurens.

Inleiding

Een uiting van onvrede of een klacht door een cliënt of zijn naasten zijn belangrijke signalen ten aanzien van de door de cliënt ervaren kwaliteit en veiligheid van de zorg en ondersteuning. Door adequaat om te gaan met deze signalen kan escalatie worden voorkomen en kan er gewerkt worden aan het herstel van het vertrouwen van de cliënt. Voor de zorgmedewerkers en de organisatie is het daarnaast belangrijk om van klachten te leren en verbetermaatregelen te treffen om te voorkomen dat de onvrede blijft bestaan of zich herhaalt in de toekomst.

Werken aan vertrouwen

Voor het leren van klachten zijn een goede communicatie met de klager, heldere afspraken en zorgvuldige evaluatie (om na te gaan of de situatie ook daadwerkelijk is verbeterd) van belang. Door goed te luisteren naar suggesties, klachten en andere uitingen van onvrede kunnen we leren wat cliënten of hun naasten belangrijk vinden. Zo kunnen we hiermee rekening houden en/of kunnen we verwachtingen bijsturen als deze niet realistisch zijn. Doel is dat cliënten zich gehoord en gesteund voelen en steeds over voldoende informatie beschikken over het verblijf, de behandeling of de zorg die geboden wordt door Laurens. Juist als we een fout maken of als de zorg niet aan de verwachtingen van een cliënt of naaste voldoet, is het belangrijk om daar open over te zijn. Om vervolgens met elkaar te kijken hoe we in de toekomst gaan voorkomen dat de situatie zich herhaalt. Of hoe verwachtingen kunnen worden ingevuld of moeten worden bijgesteld. Zo werken we aan het (behoud of het herstel van) vertrouwen tussen Laurens als zorgaanbieder en de cliënt en hun naasten.

Voorkomen beter dan genezen

Laurens streeft ernaar om zo snel mogelijk in gesprek te zijn met cliënten en hun naasten over hun suggesties, klachten, en andere uitingen van onvrede. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de betrokken medewerker (of team) om de klacht te ontvangen en mogelijk ook op te lossen met de cliënt, al dan niet met ondersteuning van de leidinggevende. Door het tijdig aandacht geven aan klachten en samen te zoeken naar een oplossing hoopt Laurens de relatie met degene die onvrede ervaart te kunnen verbeteren en daarmee te voorkomen dat ontevredenheid ontstaat of toeneemt.

Verbeteren van de kwaliteit van zorg

Naast het oplossen van de klacht en het herstel van de relatie met de cliënt/naasten wil Laurens van klachten leren om de kwaliteit van zorg en de veiligheid voor de cliënten te verbeteren. Bij iedere klacht moet het uitgangspunt zijn: "Wat kan er geleerd worden van een klacht, wie kan er leren van een klacht en hoe kan hiervan geleerd worden?" Laurens wil een cultuur creëren waarin cliënten, naasten en medewerkers zich veilig en gesteund voelen om te durven praten over iets dat fout is gegaan of dreigt te gaan. Op deze manier kan er continu worden gewerkt aan de klanttevredenheid en aan het verbeteren en behouden van kwaliteit van de zorg.

Klachtenregeling

Hoe klachten van cliënten binnen Laurens worden behandeld, is geregeld in deze klachtenregeling. De regeling is gebaseerd op de modelregeling van Actiz en LOC en voldoet aan de eisen die wet- en regelgeving aan een klachtenregeling stelt.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Stichting Laurens;
- b. raad van bestuur : raad van bestuur van Laurens;
- c. directeur : domeindirecteur van Laurens (Wonen met Zorg, Thuiszorg of Kortdurende zorg);
- d. domein : domein Wonen met Zorg, domein Thuiszorg, domein Kortdurende zorg;
- e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt danwel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- f. klacht : een informele klacht is een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Een formele klacht betreft een klacht die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directeur/raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. cliëntenraad : een door de zorgaanbieder ingesteld orgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een locatie (domein WmZ) danwel de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een domein (KdZ, TZ) danwel de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de dagbesteding behartigt en functioneert op basis van de Wmcz 2018;
- j. centrale cliëntenraad : een door de zorgaanbieder ingesteld orgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt in aangelegenheden die een locatie (WmZ) danwel domein (KdZ, TZ) danwel de dagbesteding van de zorgaanbieder overstijgen en functioneert op basis van de Wmcz 2018¹;
- k. klachtenfunctionaris : degene die zich binnen de organisatie bezig houdt met opvang, behandeling, bemiddeling en registratie van klachten van cliënten;
- l. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet danwel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

- 1. Een cliënt/naaste/vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij² niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. klachtenfunctionaris.

¹ niet van toepassing op cliëntenraden, die niet bij de CCR zijn aangesloten

² waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen

2. De uiting van onvrede overeenkomstig het eerste lid kan mondeling, telefonisch, schriftelijk, per email of via de website worden gedaan. Voor het indienen van een klacht wordt verwezen naar artikel 5.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. Onvrede wordt zo snel mogelijk opgevangen door de medewerker en/of leidinggevende. Het streven is de onvrede binnen een termijn van 6 weken op te lossen. Indien dit niet haalbaar is, kan dit termijn met 4 weken worden verlengd. Indien een zorgvuldige behandeling van de onvrede dit vereist kan de behandeling langer duren dan het hierboven aangegeven termijn. De cliënt wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. cliënten/naasten/vertegenwoordigers helpen met het oplossen van hun onvrede;
 - b. het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd ondersteunen bij het formuleren daarvan;
 - c. cliënten, medewerkers en derden informeren over de klachtenregeling.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij³ naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een (geanonimiseerde) rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De rapportage wordt gedeeld met de Centrale Cliëntenraad.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur van het desbetreffende domein en/of de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

³ waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directeur/Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur/Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De directeur/Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de directeur/Raad van Bestuur

1. De directeur/Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De directeur/Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 WZD genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.KCOZ.nl).
3. Indien de directeur/Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur/Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur/Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht reeds door de directeur/Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de directeur/Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directeur/Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis hiervan bepaalt de directeur/Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade (aansprakelijkheidsstelling) wordt de aansprakelijkheidsverzekering bij de beoordeling van de klacht betrokken via de secretaris Raad van Bestuur.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur/Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 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 of per e-mail aan de directeur/Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directeur/Raad van Bestuur

1. De directeur/Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur/Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail, inclusief motivatie, mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welketermijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
3. Indien de directeur/Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur/Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur/Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen

de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur/Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directeur/Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

4. De directeur/Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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.

6. De directeur/Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het vierde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directeur/Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de directeur/Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De directeur/Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 13 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie (www.degeschillencommissiezorg.nl).

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden bewaard in een apart dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur 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. Wel worden de uitkomsten van klachtbemiddeling (de gemaakte afspraken) vermeldt in het dossier van de cliënt.

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de centrale cliëntenraad.

**Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regelingen

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en aan de cliëntenraden, die geen onderdeel zijn van de centrale cliëntenraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023.