



vernieuwend
en vertrouwd

Klachtenreglement

VERSIE 1.4 AUGUSTUS 2023

Inhoud

| | |
|---|---|
| Inleiding | 2 |
| Doel..... | 2 |
| Prestatie-indicator | 2 |
| Verantwoordelijkheden | 2 |
| Werkwijze | 3 |
| Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen | 3 |
| Procedure | 3 |
| De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie | 4 |
| WMO-loket gemeente | 4 |
| Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen | 4 |

Inleiding

DETZO doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat 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. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) geldt de Wkkgz niet. Echter bij Detzo is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de WMO.

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

Verantwoordelijkheden

De bestuurder van Detzo is verantwoordelijk voor:

- ◆ het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling klachten ten opzichte van Detzo;
- ◆ aansluiten bij een bestaande onafhankelijke externe klachtenfunctionaris voor het behandelen van klachten van medewerkers, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten, die in eerste instantie via klachtenbemiddeling door de interne vertrouwenspersoon zelf niet kunnen worden opgelost;
- ◆ er op toe zien dat de medewerkers, cliënten en wettelijke vertegenwoordigers duidelijk worden geïnformeerd over hoe men een klacht kan indienen. Daarnaast dat men bekend is met de aanwezigheid van een klachtenregeling en hoe men deze regeling kan inzien.

Werkwijze

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan zorgverlener worden ingediend;
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtenformulier bij Detzo ingediend worden via <https://detzo.nl/contact/>
- ◆ Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de interne vertrouwenspersoon worden ingediend.
 - Contact: *Linda Roemer*
 - E-mail: l.roemer@detzo.nl
- ◆ De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de interne vertrouwenspersoon.

Procedure

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de interne vertrouwenspersoon van Detzo binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Detzo bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris, Quasir, die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De interne klachtenfunctionaris maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorgverlener bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(n)en op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgverlener.
4. De interne klachtenfunctionaris analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.
5. De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Detzo niet uitkomt, dan kan de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, Quasir waar Detzo bij is aangesloten. Het reglement van Quasir is te vinden op de website <https://www.quasir.nl/>.

- ◆ Klachtencommissie Quasir
- ◆ t.a.v. de ambtelijk secretaris
- ◆ Postbus 1021
- ◆ 7940 KA Meppel
- ◆ E-mail: kcquasir@quasir.nl

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan Zorggeschil en zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op de website <https://zorggeschil.nl/>.

- ◆ Stichting Zorggeschil
- ◆ Postbus 132
- ◆ 8430 AC Oosterwolde
- ◆ Online contact formulier: <https://zorggeschil.nl/clienten/>

WMO-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Detzo niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- ◆ Per kwartaal worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten 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 gebruikt als input voor de managementreview.