



# Klachtenreglement

---

# De Zorg van Toen





## 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

De Zorg van Toen stelt ten doel dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen en behoeftes. Desondanks kan het voorkomen dat u opmerkingen heeft of vindt dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden. Mede door uw opmerkingen of klachten is het mogelijk dat de organisatie haar dienstverlening verbetert en de kwaliteit van de geleverde zorg kan doen toenemen. Indien u niet tevreden bent, hebt u uiteraard recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening. 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 De Zorg van Toen 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 De Zorg van Toen is verantwoordelijk voor:

- het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling klachten ten opzichte van De Zorg van Toen;
- aansluiten bij een bestaande onafhankelijke externe klachtencommissie voor het behandelen van klachten van medewerkers, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten, die in eerste instantie via klachtenbemiddeling door de manager en cliëntvertrouwenspersoon 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 en/of met de locatiemanager van het team besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan begeleider/zorgverlener worden ingediend;
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtenformulier bij De Zorg van Toen ingediend worden via [www.dezorgvantoen.nl](http://www.dezorgvantoen.nl)
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van *ZorgThuis.nl* worden ingediend
- 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### Procedure

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de locatiemanager van De Zorg van Toen binnen drie werkdagen contact met deklager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar De Zorg van Toen bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De locatiemanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de manager zorg van het team 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(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de locatiemanager of zorg manager van het team.
4. De locatiemanager en/of zorg manager analyseren 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 locatiemanager licht waar nodig het bestuur in
6. De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht.



## De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met De Zorg van Toen niet uitkomt, dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, *ZorgThuis* waar De Zorg van Toen bij is aangesloten.

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 de Geschillencommissie Zorg en zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## WMO-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met De Zorg van Toen 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 maand 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.
- Per kwartaal worden door de locatiemanager de klachten en/of uitingen van ongenoegengerapporteerd aan het bestuur en MT van De Zorg van Toen.
- Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van De Zorg van Toen.