



## ***Procedure en werkwijze “Klachtenregeling Thuiszorg Helpende Hand”.***

### **1. INLEIDING.**

Per 1 januari 2016 treedt wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking voor WLZ. Voor zorg die valt onder de WMO geldt deze wet nog niet. De cliënt kan de klacht dan indienen bij de gemeente of de zorgaanbieder zelf. Bij het indienen van de klacht bij de zorgaanbieder wordt doorgaans de Wkkgz gehanteerd.

Klachtencommissie Wet Zorg en Dwang (WZD)

De Wet Zorg en Dwang verplicht dat klachten moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Het besluit om aan te sluiten bij een WZD klachtencommissie vloeit voort uit een wettelijk voorschrift.

De klachtenregeling zoals bedoeld in de Wet Zorg en Dwang; wordt vastgesteld door de klachtencommissie zelf (artikel 56, lid 2 WZD). Zorgaanbieders hebben hierbij geen rol, cliëntenraden evenmin. De representatieve organisaties van cliënten en zorgaanbieders die een WZD klachtencommissie in stand houden, dragen zorg voor benoeming van de leden van de commissie. Ook op deze benoemingen hebben individuele zorgaanbieders en cliëntenraden geen invloed.

Helpende Hand is voor de Wet Zorg en dwang aangesloten bij de klachtencommissie van ACTIZ. Deze behandelt de klachten m.b.t. de Wet Zorg en Dwang.

De contactgegevens van de Klachtencommissie zijn te vinden in deze procedure, in het fysieke dossier en op de website van Helpende Hand.

Een klacht kan op verschillende wijze kenbaar gemaakt worden. Klachtbehandeling krijgt een gezicht: een klachtenfunctionaris waar een patiënt of cliënt kan binnenlopen, die kan bellen of mailen.

Een klacht beperkt zich niet tot medische fouten. Er kunnen ook zaken ‘fout’ gaan in contacten met de hulpverlener of in de organisatie. Feitelijk handelt de klachtenregeling over zaken die niet lopen of gelopen zijn zoals afgesproken, overeengekomen, vastgestelde protocollen of anderszins.

De aard en de ernst van een klacht kan derhalve van elkaar verschillen. Helpende Hand zet zich naar beste kunnen in om cliënten, medewerkers, klanten en opdrachtgevers volgens de geldende regels te behandelen. Mocht hierin iets ‘mis’ gaan, biedt deze klachtenregeling een alles omvattende mogelijkheid klachten, op basis van argumenten en hoor-en-wederhoor naar ieders tevredenheid op te lossen of te herstellen om uiteindelijk de te leveren kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren en daardoor klachten te voorkomen.

Elke serieuze uiting van ontevredenheid of opmerkingen van cliënten, medewerkers, klanten en opdrachtgevers wordt gezien als een ‘klacht’. Ook informele uitingen of op-of-aanmerkingen dienen medewerkers serieus te nemen.

De directie hecht waarde aan een open, eerlijke en transparante houding van medewerkers jegens elkaar en onze cliënten e.a.



De klacht wordt in eerste instantie afgehandeld door de direct leidinggevende of de klachtenfunctionaris in samenspraak met de persoon / medewerker(s) die het betreft. De afhandeling vindt plaats volgens deze klachtenregeling.

De procedure beschrijft hoe klachten gerapporteerd, geregistreerd, afgehandeld en geanalyseerd worden.

## 2. **DOELSTELLING.**

Een gestructureerde en eenduidige methode ter afhandeling en oplossen van een klacht.

## 3. **TOEPASSINGSGEBIED.**

Deze procedure is van toepassing op alle serieuze uitingen van ontevredenheid, opmerkingen en klachten over producten en diensten, die door de organisatie geleverd worden aan cliënten, medewerkers, klanten en opdrachtgevers.

## 4. **DEFINITIES.**

Organisatie: Stichting Thuiszorg Helpende Hand.

Klacht: Iedere uiting van onvrede van of namens de cliënt, medewerkers, klant en / of opdrachtgever over de zorg- en / of dienstverlening of bejegening door medewerkers van de organisatie dan wel onder verantwoordelijkheid van de organisatie of instelling werkzame personen.

Klachten-  
Functionaris: De voorzitter van de Cliëntenraad, die onafhankelijk van de organisatie de klacht af kan handelen.

Interne klachten-  
Commissie: Het dagelijks bestuur van de Cliëntenraad Thuiszorg Helpende Hand.

Klachtencommissie: Klachtenregeling Cliënten, geldend voor cliënten van de Zorggroep, Proteion thuis, Zorgcentrum St. Jozef, Zorgcentrum Vincent De Paul, Zorgcentrum La Providence en Thuiszorg Helpende Hand.

Schriftelijke klacht: Een schriftelijke of e-mail c.a. die een uiting van ongenoegen of ontevredenheid inhoudt.

Mondelinge klacht: Een mondelinge informele op- of aanmerking met betrekking tot ontevredenheid, verbetering dienstverlening c.a.;

Klager: De cliënt en /of diens wettelijke vertegenwoordiger(s), medewerker, klant of opdrachtgever die de klacht indient;

Cliënt: De cliënt die contractueel zorg of huishoudelijke verzorging afneemt van Thuiszorg Helpende Hand.

Medewerker(s): Personen die op basis van een arbeidsovereenkomst of op detachingsbasis werkzaam zijn voor Thuiszorg Helpende Hand.



T h u i s z o r g H e l p e n d e H a n d

**Klant:** Eenieder die al dan geen zakelijke relatie onderhoudt met Thuiszorg HH, zoals financiers, ketenpartners, leveranciers, diensten geleverd door derden of andere belanghebbenden.

**Kwaliteitsmanager:** Manager, verantwoordelijk voor kwaliteit van geleverde zorg op basis van wettelijke eisen en of andere voorwaarden de thuiszorgbranche betreffende.

## 5. VERANTWOORDELIJKHEDEN.

De *directie* is verantwoordelijk voor:

- Registratie van ingediende klachten;
- Naleving wet- en regelgeving alsmede het afhandelen van de klachten;
- Registratie afgehandelde klachten;
- Formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen n.a.v. de klachtenanalyse.

De *klachtenfunctionaris* is verantwoordelijk:

- Het melden van klachten aan de directie en kwaliteitsmanager;
- Het bespreken van de klacht met de indiener;
- Bemiddelen en zoeken naar een oplossing;
- Het maken van een verslag;
- Het geven van informatie en advies aan de organisatie en cliënt;
- Ondersteuning bieden bij het bemiddelen tussen de cliënt en/of organisatie bij een klacht;
- Procesbewaking; verloop van de klacht volgens de klachtenregeling en binnen de wettelijke termijnen;
- Informatie, advies en voorlichting binnen de organisatie;
- Opstellen overzichten klachten of rapportages aan de directie of bestuur van de organisatie;
- Advies over kwaliteitsverbeteringen, wettelijke kaders en melden van ernstige situaties.

De *kwaliteitsmanager* is verantwoordelijke voor:

- Analyse van de oorzaken van klachten;
- Verificatie van de uitvoering corrigerende en preventieve maatregelen;
- (Facultatief) Opname in jaarverslag van de jaarrekening Thuiszorg Helpende Hand;
- Opname in de beoordeling van het systeem.

*Medewerker(s)* is / zijn verantwoordelijk voor:

- Registratie van klachten;
- Het melden van klachten aan de directie en de kwaliteitsmanager;
- Het in eerste aanleg bespreken van de klacht met de indiener en daarvan een verslag opmaken.



## 6. PROCEDURE – WERKWIJZE.

### Meldingen en registratie formele en informele klachten.

- Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, telefonisch, per e-mail of anoniem gemeld worden via het volgende emailadres [zorgenclient@thuiszorghh.nl](mailto:zorgenclient@thuiszorghh.nl);
- Klachten kunnen ook rechtstreeks ingediend worden bij de interne Klachtenfunctionaris; De heer J.Janssen:  
e-mailadres: [info@thuiszorghh.nl](mailto:info@thuiszorghh.nl) t.a.v. klachtenfunctionaris  
of per post: Venrayseweg 55, 5921 KJ VENLO
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kan de klager de klacht indienen bij de externe klachtencommissie:  
Geschillencommissie, Postbus 694, 5900 AR VENLO
- Van iedere klacht wordt de directeur en de direct leidinggevende en/of coach van degene waarop de klacht betrekking heeft, in kennis gesteld;
- De klager wordt binnen 48-uur in de gelegenheid gesteld om zijn of haar klacht met de betrokken medewerker te bespreken. Indien de klager hiervan af wil zien, wordt deze de gelegenheid geboden zich te wenden tot de directeur.
- Alle schriftelijk ontvangen klachten worden genoteerd op een formulier incidenten;
- Alle mondelinge klachten worden gesignaleerd, gemeld bij de leidinggevende, besproken in het teamoverleg en geregistreerd op het formulier incidenten.

Voor elke vorm van klachtenafhandeling gelden de volgende regels of gedragingen:

‘Ga een open gesprek aan’, ‘Bij voorkeur door de direct betrokkenen’, Schakel zo nodig de kwaliteitsmanager in’ en ‘Wijs de klager de weg’.

### **Aanvulling melding voor de Wet Zorg en Dwang (WZD)**

Helpende Hand is aangesloten bij de Geschillencommissie/ Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) van ACTIZ, <https://www.kcoz.nl/home>

Informatie over het indienen van een klacht is te vinden in de Klachtenregeling die te vinden is in uw fysieke zorgdossier of op onze website [www.thuiszorghh.nl](http://www.thuiszorghh.nl)

- De klager bespreekt zijn klacht met een medewerker van de organisatie. Indien deze dit niet wil, kan hij/zij zich richten tot de directie **of** klachtenfunctionaris. De klager wordt geattendeerd op de mogelijkheid de klacht voor te leggen en af te laten handelen aan/door de klachtencommissie (KCOZ) en geschilleninstantie van ACTIZ.
- Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.



- Een zorgorganisatie die een WZD-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.
- Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

#### Afhandeling formele klachten.

Door de medewerker:

- Degene(n) die de klacht ontvang(en)t, handelt, na het in kennisstellen van de directie en kwaliteitsmanager, in eerste instantie de klacht zelf af;
- Indien deze 'bemiddeling' niet dan wel onvoldoende leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing, wordt de klacht doorgeleid naar de directeur, de kwaliteitsmanager of leidinggevende;
- De klager wordt geattendeerd op de mogelijkheid van afhandeling door degene die het betreft: de leidinggevende, de kwaliteitsmanager, directeur, de klachtenfunctionaris, de cliëntenraad als interne klachtencommissie of de regionale Klachtencommissie;
- Iedere klacht wordt geregistreerd, genoteerd en de vervolgstappen beschreven op het formulier incidenten;
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld met een maximale verlenging van 4 weken.
- Iedere klacht wordt afgesloten met een tevredenheidscontrole, die binnen 1 maand na afhandeling wordt uitgevoerd door de leidinggevende van de medewerker(s) waartegen de klacht gericht is;
- Als de klacht naar tevredenheid of ontevredenheid wordt afgehandeld, wordt daarvan een opmerking op het formulier incidenten gemaakt.

#### Afhandeling door de leidinggevende:

- De (direct) leidinggevende / coach organiseert binnen 14-dagen een gesprek tussen klager en de betrokken medewerker of persoon;
- Deze coördineert de afhandeling van klachten en meldt dit aan de directeur;
- Wordt er geen oplossing bereikt door de betrokken persoon en de klager, gaat de directeur of kwaliteitsmanager in gesprek met klager en de betrokken medewerker;
- De leidinggevende / coach bepaalt in overleg met de betrokken persoon de te nemen acties c.q. maatregelen en de tijd die nodig is voor het oplossen van de klacht. De indiener van de klacht wordt tijdig en volledig geïnformeerd;
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld met een maximale verlenging van 4 weken.
- De status en de voortgang van de klacht(en) is onderdeel van het werkoverleg.
- De cliënt wordt geattendeerd op de mogelijkheid van afhandeling door de 'klachtenfunctionaris en / of de klachtencommissie uit de cliëntenraad, de regionale klachtencommissie of landelijke geschillencommissie. Indien van een van deze opties gebruik wordt gemaakt, wordt daarvan melding op het formulier incidenten gemaakt.



#### Afhandeling door klachtenfunctionaris.

- Een cliënt kan binnenlopen, bellen of mailen bij de klachtenfunctionaris.
- Indien een klacht wordt voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, op verzoek leidinggevende, organiseert deze een gesprek tussen klager en de daarbij betrokken medewerker c.q. persoon;
- Binnen 4-werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact op voor het maken van een afspraak voor een gesprek. Onderwerp is het niet naar tevredenheid oplossen van de klacht, waarbij naast de klager (cliënt) ook de familie of wettelijke vertegenwoordigers kunnen worden betrokken. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van deze bespreking.
- De klachtenfunctionaris kan / zal nadere informatie vergaren op basis van het principe 'hoor-en-wederhoor' van de medewerker(s) en/of diens leidinggevende.
- Binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van het, door de klachtenfunctionaris, gehoord de directie, ingenomen standpunt.

#### Afhandeling door de interne klachtencommissie;

- Het dagelijks bestuur van de cliëntenraad vormt de interne klachtencommissie;
- Doel van deze commissie is het zoeken naar een voor partijen bevredigende oplossing, teneinde een formele rechtsgang te voorkomen.
- De interne klachtencommissie nodigt partijen uit voor een hoorzitting en maakt daarvan een verslag op met een niet bindend advies, dat wordt voorgelegd aan de directeur;
- Indien de directeur het advies van de klachtencommissie uit de cliëntenraad overneemt, wordt de status: "bindend advies".
- Indien de cliënt het niet eens is met het advies van de interne klachtencommissie, kan de klager zijn / haar klacht voorleggen aan de extreme klachtencommissie, verder te noemen de 'commissie'.

#### De onafhankelijke Klachtencommissie, verder te noemen "commissie":

- Kader: de commissie ontleent haar bevoegdheid aan de "Wet Cliëntenrechten-Zorg" (WCZ) cliënten zorginstellingen", Kwaliteitswet, Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) HKZ en Leveringsvoorwaarden.
- Deze bepalingen moeten worden gezien als ondersteunend aan: "Klachtenregeling Cliënten" en "Procedure Klachtenregeling Cliënten" van de Zorggroep Noord- en Midden Limburg, Zorgcentrum La Providence, Thuiszorg Helpende Hand en Zorgcentrum Vincent De Paul.
- Klachten kunnen ingediend worden:
- Rechtstreeks bij de klachtencommissie van de zorggroep;
- Indien klager het niet eens is met de aangeboden oplossing door de directeur dan wel de interne Klachtencommissie, kan deze zich schriftelijk wenden tot de commissie.
- De leden van deze commissie hebben geen binding met Thuiszorg Helpende Hand en zijn dus onpartijdig.
- De commissie kan uitsluitend *schriftelijk* benaderd worden, waarbij de klachtenfunctionaris kan helpen.
- De commissie onderzoekt de klacht grondig, waarna een hoorzitting zal plaatsvinden. Tijdens de hoorzitting worden partijen, de klager en aangeklaagde, (een of meer vertegenwoordigers van de organisatie), in de gelegenheid gesteld om hun standpunten toe te lichten.



- Op basis van de schriftelijke en mondelinge informatie formuleert de commissie binnen vier weken na afloop van de zitting, haar uitspraak: niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond. Tevens kan de commissie de organisatie een advies meegeven ter preventie voor soortgelijke klachten in de toekomst.
- De commissie stuurt de uitspraak tevens naar de klager, de directeur en de Raad van bestuur van de Stichting Thuiszorg Helpende Hand.
- De kwaliteitsmanager of de directeur dient binnen vier weken na de uitspraak, zowel richting de commissie en de klager aan te geven welke maatregelen genomen zijn ter uitvoering van de uitspraak van de commissie.
- Is er sprake van een zeer ernstige situatie met een structureel karakter en neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen, dan is de klachtencommissie verplicht dit te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, artikel 18 klachtenprocedure Zorggroep.
- Adres externe klachtencommissie: De Zorggroep, Geschillencommissie, Postbus 694, 5900 AR VENLO.

#### Afhandeling door een onafhankelijke (landelijke) geschillencommissie.

Indien een cliënt niet tevreden is met de uitspraak van de commissie, kan beroep ingesteld worden bij de Geschillencommissie.

Is er sprake van een zeer ernstige situatie met een structureel karakter en neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen, dan is de klachten/ geschillencommissie verplicht dit te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>

#### **Postadres**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Faxnummer: 070 - 365 88 14

Een klacht indienen:

Digitaal: klik op Klacht indienen. Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.

Per post: download het Vragenformulier en stuur het naar De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Klacht van medewerker.

- De directeur of de kwaliteitsmanager coördineert de afhandeling van een / de klacht van een medewerker;
- Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de directeur zoeken naar een bemiddelingsmogelijkheid door het inschakelen van Ambaum of mediation;
- Elke klacht wordt afgerond met een tevredenheidscontrole. Indien de klacht naar 'ieders' tevredenheid is afgehandeld wordt daarvan een aantekening door partijen geplaatst op het klachtenformulier.

#### **AANSPRAKELIJKHEID.**

De directeur stelt de aansprakelijkheidsverzekering Thuiszorg Helpende Hand op de hoogte, indien:

- De commissie of geschillencommissie wordt ingeschakeld;
- De klager een schadevergoeding claimt;
- De klager de organisatie aansprakelijk stelt;



- Inzetten van de klachtenfunctionaris, interne klachtencommissie, de commissie of de geschillencommissie dan wel de bemiddeling.

#### **ARCHIVEREN FORMULIER.**

- Formulieren worden digitaal gearchiveerd bij Thuiszorg Helpende Hand;
- In het cliëntendossier (bij klacht cliënt) of personeelsdossier (bij klacht medewerker), in het dossier van de opdrachtgever en een kopie in de (digitale) klachtenordner;
- Voor bewaartermijn, zie procedure documenten - archiefbeheer en verwerkingenregister persoonsgegevens.

#### **ANALYSE VAN DE KLACHT(EN).**

- Jaarlijks wordt een overzicht opgesteld;
- Twee keer per jaar wordt een analyse gemaakt door de MIC/MIM commissie en besproken door de directie en in het teamoverleg;
- Waar nodig worden corrigerende en preventieve maatregelen geformuleerd;
- Informele (mondelinge) klachten worden besproken op het teamoverleg.

#### **BRONVERMELDINGEN EN VERWIJZINGEN.**

##### Verwijzing:

- Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Klachtenprocedure cliënten Zorggroep
- Klachtenregeling ACTIZ
- Wet Zorg en Dwang (WZD)
- Leveringsvoorwaarden
- Zorgdossier
- Verwerkingenregister persoonsgegevens

##### Procedures:

- Melding naar inspectie-externe instanties

##### Formulieren:

- Melding incidenten
- Melding naar inspectie- externe instanties



## Samenvatting

