

Datum vaststelling

30-04-2020

Documentverantwoordelijke

Zorgmanager

Versie

1.0

Auteur

Beleidsadviseur kwaliteit



Procedure Klachten

Doorgaans heeft S&L Zorg tevreden bewoners. Toch kan er wel eens iets misgaan. Er ontstaat een klacht over de geboden dienstverlening, de bejegening of over een besluit dat is genomen. Blijf niet rondlopen met deze klacht of ontevredenheid. S&L Zorg neemt elk signaal van onvrede serieus. Omdat mensen fouten kunnen maken. En omdat klachten ons helpen om de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

In de meeste gevallen is een gesprek met de begeleider/teamleider de beste oplossing. Maar soms helpt praten niet. De partijen blijven tegenover elkaar staan. Bewoners en vertegenwoordigers kunnen dan de officiële procedure(s) volgen zoals omschreven in dit document. Deze procedure maakt onderscheid tussen reguliere klachten en klachten die de Wet Zorg en Dwang aangaan. De procedure die gevolgd moet worden verschilt van elkaar.

U heeft de keuze uit verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen. U kiest zelf welke weg u wilt volgen. Indien u uw reguliere klacht niet

eerst binnen S&L Zorg aan de orde wenst te stellen, kunt u zich met uw klacht meteen wenden tot de regionale klachtencommissie. Voor een klacht betreft de Wet Zorg en Dwang moet de klacht bij de landelijke klachtencommissie weggelegd worden. Voor bewoners/vertegenwoordigers is er de mogelijkheid om voor advies contact op te nemen met de CVP (cliëntvertrouwenspersoon). Daarnaast is het mogelijk om contact op te nemen met een externe cliëntvertrouwenspersoon. Deze is beschikbaar voor klachten rondom de Wet Zorg en Dwang. Deze externe cliëntvertrouwenspersoon is door het zorgkantoor beschikbaar gesteld.



KLACHT OF ONTEVREDENHEID

Heeft u een klacht? Dan heeft u de keuze uit verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen. U kiest zelf welke weg u wilt volgen. In dit schema laten wij u zien welke mogelijkheden er zijn.

Heeft u een **reguliere** klacht?
Dan kunt u deze route volgen.

Heeft de klacht betrekking op de **Wet Zorg en Dwang**?
Dan kunt u deze route volgen.

REGULIERE KLACHT

KLACHT WZD (wet zorg en dwang)

Op elk moment binnen de procedure kunt u de **interne cliëntvertrouwenspersoon** vragen om advies.

Op elk moment binnen de procedure kunt u de **externe cliëntvertrouwenspersoon** vragen om advies.

OPTIE 1 Bespreken met begeleiding

OPTIE 2 Bespreken met teamleider of zorgmanager

OPTIE 3 Bespreken met de klachtenfunctionaris

Hebben bovenstaande stappen niet geleid tot afhandeling van de klacht of wenst u de klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde te stellen? *Dan kunt u zich wenden tot onderstaande commissies.*

Regionale klachtencommissie,
bij reguliere klachten

Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg
S&L Zorg neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ om de klacht kenbaar te maken.

KLACHT AFGEHANDELD

Dit schema laat een aantal stappen zien die u kunt nemen in de procedure. Uiteraard kunt u desgewenst stappen overslaan. Indien u bijvoorbeeld een reguliere klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde wenst te stellen, kunt u zich meteen richten tot de regionale klachtencommissie.

1

Reguliere klachten

U heeft zelf de keuze hoe u uw klacht kenbaar wilt maken:

- **U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.**

U bent het niet eens met ons beleid, afspraken of behandeling. U richt zich met uw klacht tot de teamleider of de zorgmanager.

- **U richt zich tot de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon van S&L Zorg.**

S&L Zorg heeft speciaal voor de behandeling van klachten van bewoners en hun vertegenwoordigers een klachtenfunctionaris aangesteld. Bij de klachtenfunctionaris kunt u advies en bemiddeling krijgen in problematische situaties. Ook de cliëntvertrouwenspersoon kan geraadpleegd worden voor advies.

U kunt de interne cliëntvertrouwenspersoon bereiken op het mailadres:
clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl

- **U richt zich tot de regionale klachtencommissie.**

S&L Zorg is aangesloten bij de regionaal opererende klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit diverse deskundigen vanuit de aangesloten instellingen. De commissie staat onder voorzitterschap van een externe advocaat.

Werkwijze:

U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.

- 1 U kunt zich met uw klacht richten tot de teamleider of de betrokken zorgmanager. Bij voorkeur schriftelijk.
- 2 Binnen één week krijgt u een bevestiging van uw klacht.
- 3 De teamleider of zorgmanager doet onderzoek naar uw klacht. Hierbij geldt het principe: *hoor en wederhoor*.
- 4 U krijgt een uitnodiging voor een gesprek met de teamleider of zorgmanager. In dit gesprek worden de bevindingen van de teamleider of zorgmanager besproken.
- 5 Een verslag van het onder punt 4 bedoelde gesprek met de eindconclusie van de teamleider of zorgmanager wordt u toegestuurd.
- 6 Indien u het niet eens bent met het verslag of de eindconclusie of als u anderszins niet tevreden bent, dan kunt u ook één van de andere mogelijkheden alsnog in gang zetten.

Klachtenfunctionaris

- 1 U richt zich schriftelijk (brief of email) tot de klachtenfunctionaris met uw klacht.
- 2 De klachtenfunctionaris neemt binnen 7 dagen contact met u op en nodigt u uit voor een afspraak zodat u uw klacht kunt toelichten.
- 3 De klachtenfunctionaris kiest geen partij maar kan wel behulpzaam zijn bij het verduidelijken van uw klacht.
- 4 Samen met u onderzoekt de klachtenfunctionaris wat de beste weg is om uw klacht op te lossen.
- 5 Het streven is om te komen tot een bevredigende oplossing binnen drie maanden nadat u zich tot de klachtenfunctionaris heeft gewend.
- 6 Aan het eind van deze periode stelt de klachtenfunctionaris een verslag op van de behandeling van uw klacht en de uiteindelijke uitkomst. In onderling overleg wordt vastgesteld wie inzage kan hebben in dit verslag.

Regionale klachtencommissie voor reguliere klachten

- 1 Als u zich tot de regionale klachtencommissie wendt, dan ontvangt u binnen vijf werkdagen een brief van de regionale klachtencommissie met uitleg over het vervolg. De zorgmanager ontvangt deze brief ook.
- 2 De klachtencommissie doet een voorstel voor een bemiddelingsgesprek tussen u en de zorgmanager. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wordt de klacht door de klachtencommissie verder in behandeling genomen.
- 3 U wordt uitgenodigd voor een hoorzitting waarin alle partijen gehoord worden.
- 4 De bewoner/vertegenwoordiger ontvangt binnen zes weken na de hoorzitting een uitspraak van de klachtencommissie. Daarin staat of de klacht terecht is of niet en wat S&L Zorg kan doen om de klacht op te lossen of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Binnen een maand na de uitspraak geeft de Raad van Bestuur van S&L Zorg bij zowel de klachtencommissie als de bewoner/vertegenwoordiger aan of er maatregelen worden getroffen en zo ja, welke.
- 5 Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. S&L Zorg is aangesloten bij de geschillencommissie.
- 6 Als de Raad van Bestuur de maatregelen niet naar tevredenheid uitvoert, meldt de regionale klachtencommissie de klacht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

S&L Zorg is aangesloten bij de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Waar staat de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg voor?

De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg is een landelijke klachtencommissie die specifiek voor de Wet Zorg en Dwang is opgericht.

De klachtencommissie heeft als taak om klachten van de bewoner en/of vertegenwoordiger(s) in behandeling te nemen en een uitspraak te doen over de klacht. Deze uitspraak is bindend en kan eventueel nog aangevochten worden via de rechtbank.

De commissie bestaat uit drie deskundigen: een jurist, een gekwalificeerde zorgverlener en een derde deskundige. De derde deskundige die wordt ingeschakeld, wordt bepaald op basis van het onderwerp van de klacht.

Het KOZC onderscheidt de volgende klachten:

- Een "beslissing" over de wilsbekwaamheid van de bewoner.
- Een "beslissing" om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen.
- Een "beslissing" om onvrijwillige zorg uit te voeren.
- Een "beslissing" om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om.
- Een "beslissing" over ontslag of verlof.
- Een "beslissing" van de WZD-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- De “verplichting” om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.
- Een “verplichting” van de WZD-functionaris.

Hoe een klacht in te dienen bij de KCOZ?

Om een klacht in te dienen bij de KCOZ moet de volgende route gevolgd worden:

- 1** Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij S&L Zorg. Hierdoor is gewaarborgd dat bewoners en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten. U kunt uw klacht indienen bij het secretariaat van S&L Zorg via het telefoonnummer 06 10162919 of per mail naar t.vriens@slzorg.nl.
- 2** S&L Zorg neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ om de klacht kenbaar te maken. S&L Zorg krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geupload.
- 3** Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact op met bewoner/vertegenwoordiger die de klacht heeft ingediend en de persoon 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.

Uitspraak over de klacht

- 1** De KCOZ doet binnen twee weken een uitspraak. Deze uitspraak is bindend.
- 2** Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de bewoner doet de KCOZ binnen vier weken een uitspraak.
- 3** Als er geen oordeel is van de KCOZ binnen de termijn van vier weken, kan de klacht bij de rechtbank voorgelegd worden zonder dat er een oordeel is van de KCOZ.

Ondersteuning van de bewoner/vertegenwoordiger gedurende het proces

Voor de bewoner/vertegenwoordiger is er de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door een onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersoon WZD. Deze cliëntvertrouwenspersoon is door het zorgkantoor beschikbaar gesteld.

De externe cliëntvertrouwenspersoon WZD heeft een adviserende rol en kan ook bemiddelen bij de klacht en u helpen om de procedure te doorlopen.

U kunt de externe cliëntvertrouwenspersoon WZD bereiken op het telefoonnummer 06 - 216 435 86.

3

Klachten- functionaris

De functionaris binnen S&L Zorg die de klachtenbehandeling in het takenpakket heeft, kan bemiddelen bij een klacht en helpen om een oplossing te vinden. Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

De functionaris die uw klacht in behandeling neemt kiest geen partij. Deze functionaris biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken.

Deze functionaris is in dienst van S&L Zorg maar stelt zich onafhankelijk op.

Klachtenfunctionaris S&L Zorg

Postbus 148
4700 AC Roosendaal
T : 088 7777 444
E : klachten@slzorg.nl

4

Regionale klachten- commissie

S&L Zorg is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie WKCZ.

Regionale Klachtencommissie WKCZ

Opaaldijk 4
4706 LT ROOSENDAAL

De Regionale Klachtencommissie is elke maandag van 10.00 uur tot 12.00 uur bereikbaar via telefoonnummer (06) 15 53 74 13 of op klachtencommissie@home.nl.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die gaan over het beleid van de instelling. In deze situatie moet de klacht aanhangig worden gemaakt binnen de Cliëntenraad. De regionale klachtencommissie houdt zich uitsluitend bezig met geschilpunten over de uitvoering van de zorg door de instelling.

www.slzorg.nl

