

Interne klachtenregeling Stichting Zinzia Zorggroep (per 1/1/2017)

Inleiding

Uitgangspunt voor Zinzia Zorggroep is het bieden van goede zorg. Toch komen hierbij fouten voor en kunnen er dus bij cliënten of hun naasten klachten en gevoelens van onvrede ontstaan.

Zinzia Zorggroep wil een sfeer creëren waarin klachten geuit kunnen worden (een 'klachtvriendelijke cultuur'). Op ieder niveau in de organisatie moet men daarvoor open staan. Dit betekent dat alle medewerkers een open oor en oog moeten hebben voor klachten.

Klachten bij cliënten of bij hun naasten over de zorg- en dienstverlening en de bejegening moeten zo dicht mogelijk bij de oorzaak geuit kunnen worden en met betrokkenen besproken kunnen worden. Medewerkers en leidinggevenden staan te allen tijde open voor een gesprek hierover, met als doel het wegnemen van onvrede en het voorkomen van herhaling.

Voor het wegnemen van de klacht kunnen door cliënten en hun naasten in het kader van de klachtenregeling cliënten ook zogenaamde klachtenbemiddelaars worden ingeroepen. Het betreft hier twee medewerkers die daartoe in de lijn van de organisatie zijn aangewezen (leden Managementteam) en aan wie de klacht schriftelijk kan worden voorgelegd (secretariaat.mt@zinzia.nl).

Levert deze weg niet het gewenste resultaat op dan kan men de klacht schriftelijk voorleggen aan de externe en onafhankelijke klachtencommissie. Indien men dat wenst kan een klacht ook altijd direct en rechtstreeks aan de externe klachtencommissie worden voorgelegd. De externe klachtencommissie kent een klachtenregeling die is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), op de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (wet BOPZ) en op de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg.

De externe klachtencommissie doet een uitspraak over de vraag of de klacht gegrond is en kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder gericht op het nemen van maatregelen. De Raad van Bestuur van Zinzia Zorggroep bepaalt hoe zij de uitspraak van de klachtencommissie uitvoert, c.q. opneemt in haar beleid.

Klachten kunnen ook worden voorgelegd aan Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag waarbij Zinzia Zorggroep is aangesloten. Een uitspraak van De Geschillencommissie is bindend. Beide partijen moeten zich hier aan houden.

Een klacht kan daarnaast worden ingediend bij de burgerlijke rechter, een wettelijk tuchtcollege of de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De externe klachtencommissie speelt in zo'n geval geen rol.

De geldende wet- en regelgeving is al met al in voorliggende klachtenregeling cliënten van Zinzia Zorggroep verwerkt.

Doelstelling van de klachtenregeling cliënten

De klachtenregeling cliënten heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en hun naasten. Zodoende wordt informatie verkregen over tekortkomingen die cliënten en hun naasten in de zorg- en dienstverlening en bejegening ervaren. Het signaleren, registreren en analyseren van deze informatie levert een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

Interne en externe klachtenregeling cliënten

De klachtenregeling cliënten van Zinzia Zorggroep bestaat uit twee delen, een intern en een extern gedeelte. De interne regeling voorziet in de klachtopvang en bemiddeling door (medewerkers van) de locaties die deel uitmaken van Zinzia Zorggroep. De externe regeling regelt voor meerdere aangesloten stichtingen in een brede regio de behandeling van klachten door de externe en onafhankelijke klachtencommissie.

Begripsomschrijving

Klacht

Elk bezwaar en uiting van onvrede over het handelen of nalaten van een medewerker van de organisatie. De klacht kan betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening en op de bejegening in dit verband. Ook cliënten die maatschappelijke ondersteuning (WMO) ontvangen, kunnen een beroep doen op deze klachtenregeling. WMO en ZVW Zinzia cliënten kunnen dus ook gebruik maken van de klachtenregeling.

Klager

Een cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die onvrede uit of een klacht indient.

Klachtenbemiddelaar

Een klachtenbemiddelaar is een door de Raad van Bestuur aangewezen (klachten)functionaris die in het kader van de interne klachtenregeling cliënten een signalerende, bemiddelende en begeleidende taak heeft ten aanzien van het voorkomen, opheffen en afhandelen van schriftelijk ingediende klachten.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is de externe, regionale en onafhankelijke commissie die klachten behandelt als de interne procedure voor cliënten niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid of wanneer de klager rechtstreeks te kennen heeft gegeven zijn klacht door de klachtencommissie behandeld te willen zien.

Medewerker

Een medewerker is een ieder die, bezoldigd of onbezoldigd, onder verantwoordelijkheid van Zinzia Zorggroep werkzaam is.

I. Procedure interne klachtenregeling cliënten

De klager kan zijn klacht zowel mondeling als schriftelijk uiten bij de medewerker, de leidinggevende en/of de Raad van Bestuur. Bij één van de twee klachtenbemiddelaars worden klachten schriftelijk ingediend. De klacht wordt serieus genomen en met de klager besproken. De klacht wordt aangehoord, getracht wordt duidelijkheid te verkrijgen over wat de klacht inhoudt en wat klager wil bereiken met zijn klacht. In goed overleg wordt bemiddeld. Bemiddeling is gericht op het wegnemen van de geuite onvrede, voorkoming van herhaling en zo nodig herstel van de hulpverleningsrelatie.

II. Procedure externe klachtenregeling cliënten

Het staat de klager te allen tijde vrij zijn klacht schriftelijk voor te leggen aan de externe en onafhankelijke klachtencommissie. Indien de klager dit wenst treedt de klachtenbemiddelaar op als verbindende schakel tussen Zinzia Zorggroep en de externe klachtencommissie. De klachtencommissie heeft tot taak klachten van klagers te behandelen (zie reglement externe klachtencommissie regio Arnhem).

Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2017. Voorgaande klachtenregelingen komen daarmee te vervallen.

Bijlage

Klachtenbemiddelaar interne klachtenregeling cliënten

Plaats in de organisatie

Door de Raad van Bestuur zijn in de lijn van de organisatie twee klachtenbemiddelaars aangewezen, zijnde leden van het Managementteam. Zij ressorteren rechtstreeks onder de Raad van Bestuur, zijn goed bekend met de organisatie, regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar. Deze klachtenbemiddelaars nemen elkaar waar in geval van afwezigheid.

Taken van de klachtenbemiddelaar

A. Ten aanzien van de individuele klager

1. De klachtenbemiddelaar geeft informatie over de klachtenregeling aan klagers en vangt schriftelijk ingediende klachten op (reageert binnen 1 week na het melden van de klacht). Het luisteren naar uitingen van onvrede is een wezenlijk onderdeel bij het oplossen van klachten.
2. De klachtenbemiddelaar rapporteert binnengekomen klachten aan de Raad van Bestuur en informeert de Raad van Bestuur over de afwikkeling ervan.
3. De klachtenbemiddelaar registreert de klacht. Het dossier wordt bewaard met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De klachtenbemiddelaar is gehouden tot geheimhouding van al datgene wat hem in het functioneren bekend is geworden en waarvan hij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kan vermoeden.
4. De klachtenbemiddelaar bemiddelt als de klager aangeeft een bemiddelingspoging op prijs te stellen. Hij/zij streeft naar herstel van contact tussen klager en overige betrokkenen in de organisatie, zoekt, rekening houdend met relevante (patiënten) wetgeving, samen met hen naar oplossingen en informeert klager en overige betrokkenen in de organisatie daarover.
5. De klachtenbemiddelaar begeleidt klager desgewenst naar de externe klachtencommissie indien deze te kennen heeft gegeven de klacht door de klachtencommissie behandeld te willen zien.

B Ten aanzien van de verzamelde klachten

6. De klachtenbemiddelaar analyseert verzamelde klachten op mogelijk algemeen structurele tekortkomingen. Van de bevindingen wordt verslag uitgebracht aan de Raad van Bestuur.
7. De klachtenbemiddelaar levert een bijdrage aan de evaluatie en verdere ontwikkeling van de klachtenregeling en de functie van klachtenbemiddelaar.
8. De klachtenbemiddelaar levert een bijdrage aan het opstellen van een jaarlijks geanonimiseerd verslag van alle opvang- en bemiddelingsactiviteiten, die ondernomen zijn ter uitvoering van de interne klachtenregeling.

Bevoegdheden van de klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

1. vrije toegang in de instellingen die deel uitmaken van Zinzia Zorggroep, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
2. het inwinnen van die informatie welke noodzakelijk is voor een goede opvang en

bemiddeling, tenzij enige bij wet bepaalde geheimhoudingsplicht zich daartegen verzet;

3. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;

4. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling, en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

Wageningen, 4 januari 2018

Karin I. Lieber, Raad van Bestuur