

Klachtenreglement

VERSIE 1.3. MAART 2022



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
Kosten.....	4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	4

Inleiding

Cliënten hoeven niet altijd tevreden te zijn over de zorg die zij krijgen of de zorgverleners. Zij hebben het recht hierover een klacht in te dienen. Actief Talent wil leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Het is de wens van Actief Talent om voor haar cliënten de drempel tot het indienen van een klacht zo laag mogelijk te houden en klachten zoveel mogelijk informeel af te doen. Naast deze interne klachtopvang heeft Actief Talent ervoor gekozen om een onafhankelijke, externe klachtencommissie aan te stellen voor het bemiddelen en/of behandelen van klachten van haar cliënten.

Nadrukkelijk wordt hier gesteld dat een klager vrij is zelf te kiezen voor klachtopvang, -bemiddeling of -behandeling. Nadat in eerste instantie is gekozen voor klachtopvang kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbemiddeling en/of -behandeling door de klachtencommissie. Uiteraard staat het de klager ook onvoorwaardelijk vrij zich met zijn klacht direct rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden.

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 Actief Talent 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 Actief Talent is verantwoordelijk voor:

- ◆ Het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling klachten ten opzichte van Actief Talent;
- ◆ 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 clientvertrouwenspersoon 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 medewerker besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan medewerker worden ingediend;
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtenformulier bij Actief Talent ingediend worden via www.actief-talent.nl
- ◆ Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend.
Klachtenfunctionaris: Pieter van Weerd
Contact: 06 461 507 82
- ◆ 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 zorgmanager van Actief Talent binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Actief Talent bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De Manager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de begeleider 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 manager.
4. De 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 zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Actief Talent niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ), waar Actief Talent bij is aangesloten.

- ◆ Klachtencommissie Actief Talent
- ◆ T.a.v. ambtelijk secretaris
- ◆ Molenstraat 30
- ◆ 4201 CX GORINCHEM
- ◆ E-mail: klachten@cbkz.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 sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg, waar Actief Talent bij is aangesloten, en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

WMO-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Actief Talent 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.

Kosten

Voor de inschakeling van de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.

De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

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 zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan de MT van Actief Talent.
- ◆ 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 Actief Talent.