

Titel

Klachten procedure, cliënten en familie

Inleiding

Beleid, definitie en doelstelling

Uitgangspunt voor het klachtenbeleid van de RIBW K/AM is voorzien in een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten van cliënten, familieleden, naastbetrokkenen of door cliënt gemachtigden^[1]. Een klacht of een uiting van ongenoegen geeft RIBWK/AM de mogelijkheid om te verbeteren. Klachten of ongenoegens worden daarom liefst zo dicht mogelijk bij de plek en door de personen waar ze zijn ontstaan of spelen opgepakt.

Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan elk naar voren gebracht bezwaar m.b.t. het handelen of functioneren van RIBW K/AM, komende van de cliënt of een familielid^[1].

Doelstelling klachtbehandeling

De doelstelling voor het behandelen van een klacht is voor RIBWK/AM:

- genoegdoening van de klager;
- herstel van vertrouwen van de klager in de medewerker/begeleider en/of de organisatie RIBWK/AM;
- een bijdrage leveren aan de continue verbetering van de kwaliteit van zorg bij RIBWK/AM zodat tijdig maatregelen genomen kunnen worden om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen.

Wettelijk kader

Het klachtenbeleid RIBWK/AM berust op de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). De WKKGZ vervangt de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtenrecht cliënten zorgsector, en regelt de kwaliteit van zorg, het toezicht daarop en de behandeling van klachten en geschillen.

Klachten bij ketenzorg

Indien een cliënt begeleiding/ ondersteuning van RIBWK/AM in samenwerking en afstemming met andere aanbieders ontvangt is er sprake van ketenzorg. Indien een cliënt over een onderdeel van ketenzorg een klacht indient, moet gewaarborgd zijn dat deze klacht door de juiste zorgaanbieder en zo nodig vanuit breed perspectief wordt gezien en opgepakt. Als de klacht ten onrechte bij RIBWK/AM is ingediend wordt de klacht zorgvuldig overgedragen aan de juiste zorgaanbieder en wordt nagegaan of deze aanbieder ook daadwerkelijk met de klacht aan de slag gaat. Indien de klacht betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders zal RIBWK/AM zich inspannen te komen tot een gecombineerde klachtenbehandeling.

^[1] Om de leesbaarheid te bevorderen wordt in deze procedure gesproken over cliënt en/of familie maar wordt hieronder eveneens verstaan de naastbetrokkenen en door cliënt gemachtigden zoals bij paragraaf 2 uitgeschreven.

Procedure

1. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door een cliënt, ex-client, zijn familie of naastbetrokkene, zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger of degene die door hem/haar is gemachtigd namens de cliënt een klacht in te dienen.

Familie[1] kan een klacht indienen over de bejegening of een ongewenste gang van zaken die hen zelf ten deel is gevallen. Familie volgt dan dezelfde procedure als cliënten, met als verschil dat niet de cliëntvertrouwenspersoon maar de familievertrouwenspersoon de mogelijkheid van ondersteuning en bemiddeling biedt.

Familie[1] kan niet op eigen titel een klacht indienen over zaken die de cliënt aangaan; zij kunnen dat alleen doen namens een (overleden) cliënt, indien deze hen gemachtigd heeft namens hem/haar op te treden dan wel indien zij wettelijk vertegenwoordiger zijn.

Derden, zoals omwonenden, hebben formeel geen klachtrecht. Uiteraard is de RIBW K/AM bereikbaar voor omwonenden om situaties van overlast of schade ten gevolge van acties van cliënten of medewerkers te melden. Hiernaar zal onderzoek plaatsvinden.

Soms is het onduidelijk hoe een klacht zich onderscheidt van een incidentmelding volgens de procedure Veilig Incidenten Melden. Over het algemeen wordt van een incident gesproken als er iets is gebeurd waardoor een cliënt (of familie/bezoeker) schade heeft gehad, had kunnen hebben of nog kan hebben. Een incident kan leiden tot het indienen van een klacht, maar dat hoeft niet.

Voor klachten van medewerkers geldt een aparte procedure 'Klachtenregeling medewerkers'.

2. Interne klachtafhandeling en cliëntvertrouwenspersoon (CVP) of familievertrouwenspersoon (FVP)

Als een cliënt of familie[1] niet tevreden is over de zorg of begeleiding respectievelijk de bejegening, kan hij dit op verschillende manieren kenbaar maken en proberen tot een oplossing te komen. Een cliënt of familie kan zijn/haar klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan:

1. de desbetreffende medewerker(s). Door de direct betrokken medewerker(s) direct aan te spreken kan een klacht of ongenoegen vaak in samenspraak het snelst opgepakt en opgelost worden.
2. een leidinggevende of de bestuurder. Een cliënt of familie kan er ook voor kiezen de klacht direct of na een gesprek met de betrokken medewerker(s) kenbaar te maken bij een leidinggevende of de bestuurder.

De bewonerscommissie van een RIBW K/AM locatie kan informatie geven over de klachtenprocedure en eventueel verwijzen. Zij hebben geen rol in klachtenbemiddeling.

Een cliënt respectievelijk familie kan altijd de ondersteuning van de Cliënt Vertrouwenspersoon (CVP) respectievelijk de Familie Vertrouwenspersoon (FVP) inroepen. De CVP/FVP kan met de cliënt, respectievelijk de familie bespreken hoe en bij wie de klacht (of vraag) het beste besproken kan worden. De CPV c.q. de FVP kan luisteren en/of ondersteunen bij het formuleren van de klacht en informatie en advies geven m.b.t. de aanpak. De CPV c.q. FVP heeft als de cliënt c.q. de familie of naastbetrokkene dat wenst een bemiddelende rol bij het oplossen van de klacht.

RIBW K/AM waarborgt dat de CVP en FVP onafhankelijk kan opereren en niet betrokken is bij aangelegenheden waarop de klacht betrekking heeft.

Alle door de CVP/FVP ontvangen klachten worden door hen geregistreerd.

Deze registratie omvat in ieder geval:

- het aantal klachten en vragen
- het onderwerp waarover een klacht wordt ingediend
- de wijze van klachtafhandeling
- het resultaat van de klacht afhandeling

4. Externe klachtafhandeling door de klachtencommissie

Als de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, of als de cliënt of familie een andere keuze maakt is er de mogelijkheid tot het formeel (schriftelijk) indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie werkt volgens het reglement Klachtencommissie waarin is opgenomen dat de leden van de Klachtencommissie onafhankelijk opereren van RIBW K/AM.

De klachtencommissie werkt vanuit het klachtenreglement volgens vaste stappen:

Stappen klachtafhandeling klachtencommissie

1. De cliënt of familie^[1] dient een formele, schriftelijke klacht in bij het meldpunt/secretariaat van de commissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie stuurt een bevestiging van ontvangst, meldt of de klachtencommissie al dan niet de klacht in behandeling neemt en licht de procedure toe. Cliënt of familie (verder de klager) ontvangt een machtigingsformulier voor inzage in het cliëntdossier.
3. De Klachtencommissie stelt een onderzoek in:
 - Klager en aangeklaagde brengen schriftelijk hun standpunten (klacht en zienswijze) in.
 - Er vindt hoor- en wederhoor plaats door de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie deelt de stukken/ documenten met de klager en aangeklaagde waarop het oordeel van de klachtencommissie wordt gebaseerd.
5. De klachtencommissie oordeelt bij voorkeur met consensus en indien dit niet lukt bij stemming en stuurt de uitspraak naar de klager, de aangeklaagde en de bestuurder. Deze uitspraak omvat een gemotiveerd oordeel over de klacht, informatie over de wijze van behandeling en eventuele aanbevelingen en maatregelen. De uitspraak wordt in beginsel gedaan binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht.
6. Binnen een maand laat de bestuurder aan de klager en aangeklaagde en klachtencommissie weten of en welke maatregelen worden genomen.

Als er sprake is van een ernstige klacht en RIBW K/AM neemt onvoldoende maatregelen naar oordeel van de klachtencommissie dan is de klachtencommissie verplicht dit melden bij de gemeente waar de betreffende locatie toezichthouder is. Bij zeer ernstige situaties blijft melding bij de Inspectie voor de GezondheidsZorg (IGZ) mogelijk. De commissie anonimiseert bij melding de gegevens van de klager. De Klachtencommissie stelt RIBW K/AM en de aangeklaagde van tevoren op de hoogte van deze melding.

5. Meldingsplicht

Er zijn klachten waarbij een meldingsplicht geldt voor RIBW K/AM. Als er sprake is van een (ernstige) calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf, moet degene die dit verneemt (medewerker, cliënt of familielid) dit melden aan de Raad van Bestuur van RIBW K/AM. Als daartoe een wettelijke verplichting bestaat is het vervolgens aan de Raad van Bestuur van RIBW K/AM om hierin zijn verantwoordelijkheid te nemen en de betreffende toezichthoudende gemeente op de hoogte te stellen. De klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde worden over het voornemen tot de melding geïnformeerd.

Hiernaast kan een klacht een signaal bevatten van huiselijk geweld of kindermishandeling en is de medewerker die dit verneemt verplicht de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld te volgen.

6. De Geschillencommissie GGZ

Als een cliënt of familie niet tevreden is over de klachtafhandeling bij RIBW K/AM (intern en/of externe klachtafhandeling), dan wel een schadevergoeding wenst, dan kan de klacht (geschil) voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Geestelijk Gezondheidszorg. Dit kan ook direct, als er nog geen uitspraak is gedaan door de klachtencommissie.

Voorwaarde voor klachtbehandeling door de geschillencommissie is wel dat de klacht eerst richting de bestuurder en/of klachtencommissie kenbaar is gemaakt. De schade moet liefst in geld weer te geven zijn en kan gaan over de zorgovereenkomst, verschil van mening over het behandelplan en klachten over bejegening of schenden van privacy. De geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen zes maanden en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,00.

De Geschillencommissie werkt met een vragenformulier waarop de klacht(en) kenbaar gemaakt kunnen worden. Aan de behandeling van een klacht door de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. De kosten komen voor rekening van de instelling als de klager in het gelijk wordt gesteld. Zo niet dan komen de (administratie) kosten (klachtengeld, portokosten en reiskosten) voor rekening van de klager.

Op www.geschillencommissie.nl is verdere informatie beschikbaar.

7. Klachtenrapportage en bespreking

Klachtenregistratie vormt een bron van informatie over de dienstverlening van RIBW K/AM en hoe deze verbeterd kan worden. Bij klachtenregistratie wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van zowel klager alsook aangeklaagde(n). Informatie over een klachtgesprek of –procedure wordt niet in het ECD opgenomen. Uiteraard worden ook alleen geanonimiseerde gegevens in de klachtregistratie opgenomen.

De registratie van klachten door de CVP c.q. FVP maakt deel uit van het kwaliteitskwartaal- en jaarverslag dat in het managementteam wordt besproken. De CVP c.q. FVP categoriseert per onderwerp en geeft trends en opvallende zaken weer. Organisatiebrede verbeterpunten worden vervolgens in het Verbeterregister opgenomen en gemonitord. Het jaarverslag van de klachtencommissie maakt deel uit van het directiejaarverslag en wordt jaarlijks besproken in een bestuurlijk overleg.

8. Communicatie klachtenprocedure

Nieuwe cliënten en hun familie worden bij binnenkomst schriftelijk en mondeling geïnformeerd over de klachtenprocedure, de cliëntvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de leidinggevende van de locatie.

^[1] Om de leesbaarheid te bevorderen wordt in deze procedure gesproken over cliënt en/of familie maar wordt hieronder eveneens verstaan de naastbetrokkenen en door cliënt gemachtigden zoals bij paragraaf 2 uitgeschreven.

Gerelateerde documenten

- Reglement klachtencommissie.
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.
- Familie- en naastbetrokkenenbeleid.
- Procedure veilig incidenten melden.
- Folder klachtenregeling cliënten.
- Folder klachtenregeling familie- en naastbetrokkenen.
- Klachten formulier.