



Klachtenregeling Reigershoeve

1. Inleiding

Bewoners, deelnemers aan de dagbesteding en hun familie of vertegenwoordigers hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Reigershoeve. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door de Reigershoeve wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de Reigershoeve de klacht in behandeling neemt en maatregelen neemt om herhaling te voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over de Reigershoeve kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van de Reigershoeve, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van de Reigershoeve of andere onwenselijke situaties in relatie met de Reigershoeve. Daarnaast zijn er klachten die specifiek betrekking hebben op onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd). Zie hiervoor §5 van dit document.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokkene van de Reigershoeve, maar het kan ook bij een andere medewerker, behandelaar, of het bestuur van de Reigershoeve.

b. Schriftelijk

Er zijn meerdere mogelijkheden voor het indienen van een schriftelijke klacht:

- Met behulp van het klachtenformulier van de Reigershoeve. Dit formulier kan men downloaden van de website van de Reigershoeve of opvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Stichting Reigershoeve.
- Een klacht i.h.k.v. de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz-klachten) kan ingediend worden bij een externe klachtencommissie (klachtenfunctionaris) welke voor de Reigershoeve wordt uitgevoerd door bureau Facit te Velsen. Het adres hiervoor is: Klachtencommissie bureau Facit; Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord. Facit is erop gericht om door het behandelen van de klacht te komen tot een verbetering van de zorg en het voorkomen van gelijklopende klachten in de toekomst.
- Een klacht i.h.k.v. de Wet zorg en dwang gericht op onvrijwillige zorg kan ingediend worden bij een externe klachtencommissie op grond van de Wzd. Meer informatie hierover is te vinden onder §5 van dit document.
- Tot slot zijn wij wettelijk verplicht ook de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen bij een externe en onafhankelijke geschillencommissie. Daarvoor zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg, zie www.degeschillencommissiezorg.nl. Via deze website kunt u ook online uw klacht indienen. Aan het behandelen van een klacht door de geschillencommissie zijn kosten verbonden. Het is afhankelijk van wie er (gedeeltelijk) gelijk krijgt, wie deze kosten voor zijn rekening krijgt. Als de Geschillencommissie wordt ingeschakeld geeft zij uiteindelijk een bindend advies waar beide partijen zich aan dienen te houden.

U kunt het zo zien dat de Klachtencommissie van Facit die klachten i.h.k.v. de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz-klachten) van bewoners of deelnemers kan behandelen een tussenstap biedt tussen klachtafhandeling door de Reigershoeve zelf en het indienen van een klacht bij een Geschillencommissie.



4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In een gesprek met de betrokken medewerker en een bestuurder van de Reigershoeve wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht of er, en zo ja welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan alsnog een schriftelijke klacht worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie van Facit of de Geschillencommissie Zorg.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door de Reigershoeve.

Na ontvangst van de klacht neemt de Reigershoeve zo spoedig mogelijk contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker, een bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht of er, en zo ja welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan alsnog een schriftelijke klacht worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie van Facit of de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

c. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe klachtencommissie van Facit.

De Klachtencommissie stuurt zo spoedig mogelijk na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging aan de klager en bekijkt dan allereerst of de klacht mogelijk nog intern opgelost kan worden. Als de klacht ontvankelijk verklaard wordt ontvangen de bestuurders van de Reigershoeve en de aangeklaagde(n) die het betreft een afschrift van de klacht met het verzoek om een reactie op de klacht. Als het verweerschrift ontvangen is door de Klachtencommissie wordt gekeken of een hoorzitting belegd moet worden of dat de klacht mogelijk schriftelijk verder behandeld kan worden. Komt het tot een hoorzitting, dan worden klager en aangeklaagde(n) gehoord en stelt de Klachtencommissie aanvullende vragen. Hierna volgt een uitspraak van de Klachtencommissie aan de organisatie met eventuele aanbevelingen.

d. Behandeling van een schriftelijke klacht door de geschillencommissie zorg.

De geschillencommissie stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging. Voordat een zaak bij de Geschillencommissie start, is er vaak al een paar weken geprobeerd onderling de klacht op te lossen. Daarom doet de Geschillencommissie er alles aan om zo snel mogelijk een beslissing te kunnen bieden. Gemiddeld behandelt de Geschillencommissie de klacht in ongeveer vier maanden. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en geeft een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan.

5. Bijstand bij afwegingen rondom of klachten indienen m.b.t. onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang.

Binnen alle genoemde zorgvuldigheidseisen die de Reigershoeve in acht neemt wat betreft de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) hoort ook dat er bijstand voor bewoners en/of hun naasten mogelijk is bij afwegingen m.b.t. onvrijwillige zorg en dat er een klacht ingediend kan worden bij een externe klachtencommissie op grond van de Wzd.

a. Bijstand bij afwegingen rondom onvrijwillige zorg i.h.k.v. de Wet zorg en dwang

De bewoner of diens vertegenwoordiger kan zich tijdens het overleg over het zorgplan, i.h.k.v. de Wet zorg en dwang (Wzd) laten bijstaan. Deze bijstand is met name gericht op situaties waarin (afwegingen rondom) onvrijwillige zorg aan de orde zijn.



De nieuwe wet heeft als uitgangspunt dat zorgverleners niet zomaar zorg mogen bieden die de bewoner of vertegenwoordiger niet wenst. Uitgangspunt is hierbij: nee, tenzij. Alleen als het niet anders kan, en alle alternatieven zijn onderzocht, mogen er beslissingen genomen worden waar de bewoner of vertegenwoordiger het zelf niet mee eens zijn.

De bewoner en/of vertegenwoordiger kunnen voor bijstand een beroep doen op professionele ondersteuning door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon kan bijv. benaderd worden bij vragen over onvrijwillige zorg, of als een vertegenwoordiger er moeite mee heeft om er met de directe zorgverlening over in gesprek te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon kan informatie geven en ondersteuning bieden bij problemen rondom onvrijwillige zorg of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure.

Voor de regio waar de Reigershoeve zich in bevindt kan via Zorgstem een cliëntvertrouwenspersoon ingezet worden. Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de Wzd uitvoert. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk, niet in dienst bij een zorginstelling, behandelt uw vraag of klacht vertrouwelijk, en biedt gratis ondersteuning. De cliëntvertrouwenspersoon voor de Reigershoeve kan bereikt worden via: www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl, info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl of 088-6781000.

b. Klachtencommissie i.h.k.v. de Wet zorg en dwang

Indien u een klacht heeft die gericht is op een vraagstuk m.b.t. de Wzd kunt u zich niet richten tot Facit, maar tot de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze klachtencommissie buigt zich over klachten die gericht zijn op:

- het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris.

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorg- aanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

6. Geheimhouding

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van de Reigershoeve die bij de behandeling van een klacht worden betrokken en de leden van de externe klachtencommissie, zijn verplicht tot geheimhouding.

7. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de in de klacht geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.
- Preventieve maatregelen vinden plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.
- Alle ingediende klachten worden geëvalueerd met de denktank (personeelsvertegenwoordiging) van de Reigershoeve dat één keer per kwartaal vergadert. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie genomen.
- In de aanloop naar het opstellen van het kwaliteitsplan voor het nieuwe jaar bespreken de bestuurders het overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen besproken. Op basis hiervan kunnen verbeterdoelen worden geformuleerd die in het nieuwe plan worden opgenomen.