

Klachtenreglement



Inhoud

Inleiding	3
Doel	3
Prestatie-indicator	3
Verantwoordelijkheden	3
Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen	4
Stappen bij het indienen van een klacht of opmerking	4
De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie.....	5
WMO-loket gemeente	5
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	5

Inleiding

AM BeterZorg BV wil dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg en hulp die zij van ons krijgen. Onze medewerkers doen hun best om zorgvuldig te werken en goed te luisteren naar uw wensen en behoeften. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Misschien heeft u opmerkingen of vindt u dat de zorg beter kan. Uw feedback is belangrijk. Dankzij uw opmerkingen of klachten kunnen wij onze zorg verbeteren. Bent u niet tevreden? Dan heeft u natuurlijk recht op een goede en serieuze behandeling van uw klacht. Ook familieleden of partners mogen iets zeggen over de zorg of hulp die wordt gegeven. We proberen ontevredenheid altijd snel en zo goed mogelijk op te lossen.

Deze klachtenprocedure legt uit hoe we omgaan met klachten van cliënten. Voor cliënten die zorg krijgen via de Wet langdurige zorg (WLZ) of de Zorgverzekeringswet (ZVW) is in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vastgelegd hoe klachten moeten worden behandeld. De Wkkgz geldt niet voor cliënten met zorg via de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Toch gebruiken wij bij AM BeterZorg BV dezelfde klachtenprocedure ook voor WMO-clients.

Doel

We zorgen ervoor dat klachten of opmerkingen van cliënten of hun vertegenwoordigers op tijd, netjes en met aandacht worden afgehandeld.

Prestatie-indicator

Clients en hun vertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden over hoe hun klacht of opmerking is behandeld.

Verantwoordelijkheden

De bestuurder van AM BeterZorg BV is verantwoordelijk voor het volgende:

- ❖ Het opstellen en actueel houden van een klachtenregeling voor klachten over AM BeterZorg BV.
- ❖ Zorgen voor aansluiting bij een onafhankelijke, externe klachtencommissie. Deze commissie behandelt klachten van medewerkers, cliënten of hun wettelijke vertegenwoordigers als deze niet opgelost kunnen worden via bemiddeling door de manager of cliëntvertrouwenspersoon.
- ❖ Ervoor zorgen dat medewerkers, cliënten en hun vertegenwoordigers goed geïnformeerd zijn over hoe zij een klacht kunnen indienen. Ook moet duidelijk zijn dat er een klachtenregeling bestaat en waar deze te vinden of in te zien is.

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- ❖ U kunt een klacht of opmerking persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail doorgeven.
- ❖ We vragen u om de klacht eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener of de zorg(meldingen)coördinator van het wijkteam. Samen proberen we dan tot een oplossing te komen.
- ❖ Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen zonder dit eerst met de zorgverlener te bespreken.
- ❖ U kunt de klacht digitaal indienen via het klachtenformulier op onze website: www.ambeterzorg.nl.
- ❖ U mag uw klacht ook direct indienen bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Klachtenfunctionaris: Audry Wigman

E-mail: audry.wigman@ambeterzorg.nl

Telefoon: 0316-782552

- ❖ Als dat nodig of gewenst is, kan de klacht schriftelijk worden vastgelegd. Daarbij kunt u hulp vragen aan de klachtenfunctionaris.

Stappen bij het indienen van een klacht of opmerking

1. Bevestiging van de klacht

Zodra een schriftelijke klacht of opmerking is ontvangen, wordt deze zo snel mogelijk bevestigd. De zorgmanager van AM BeterZorg BV neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager.

2. Informatie over de klachtenregeling

De klager wordt geïnformeerd over de klachtenregeling waarbij AM BeterZorg BV is aangesloten. Ook wordt uitgelegd dat de klacht voorgelegd kan worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris, die deel uitmaakt van deze regeling.

3. Bespreking van de klacht

De zorgmanager maakt een afspraak met zowel de klager als de aangeklaagde om de klacht te bespreken. De zorg(meldingen)coördinator van het wijkteam wordt gevraagd hierbij aanwezig te zijn. Als dat nodig is, verzamelt de zorgmanager of zorg(meldingen)coördinator vooraf extra informatie van de klager of de persoon(en) over wie de klacht gaat.

4. Analyse en oplossing van het probleem

De zorgmanager en/of zorg(meldingen)coördinator onderzoeken de oorzaak van de klacht of opmerking. Ze nemen direct maatregelen om het probleem op te lossen, de gevolgen te beperken of herhaling te voorkomen. Indien nodig worden er verdere verbetermaatregelen genomen na overleg met alle betrokkenen.

5. Beslissing binnen zes weken

De zorgaanbieder neemt binnen zes weken een beslissing over de klacht.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Als een cliënt er met AM BeterZorg BV niet uitkomt, kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. Deze functionaris maakt deel uit van de klachtenregeling van Brancheorganisatie SPOT, waar AM BeterZorg BV bij is aangesloten.

Als een klacht onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet na behandeling niet naar tevredenheid wordt opgelost en de klager blijft ontevreden, dan is er sprake van een geschil. De klager kan dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie van Brancheorganisatie SPOT. De klager kan zich rechtstreeks wenden tot deze commissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op de website van Brancheorganisatie SPOT.

WMO-loket gemeente

Als een cliënt die ondersteuning vanuit de WMO ontvangt er niet uitkomt met AM BeterZorg BV, kan de cliënt informatie vinden over het indienen van een klacht bij de gemeente. Dit kan op de website van de gemeente, bij het WMO-loket.

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 het MT AM BeterZorg BV.
- ❖ 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 AM BeterZorg BV.