

Klachtenreglement



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doel	3
3. Prestatie-indicator	4
4. Verantwoordelijkheden	4
5. Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen	5
6. Stappen bij het indienen van een klacht	5
7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie	6
8. Klachten bij Wmo-ondersteuning	6
9. Afhandeling en registratie van klachten	7
10. Leren en verbeteren	7
11. Evaluatie van het klachtenreglement	8

1. Inleiding

AM BeterZorg B.V. vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen.

Onze medewerkers doen hun best om zorgvuldig en professioneel te werken en rekening te houden met de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, vertegenwoordiger of naaste niet tevreden is over de zorg of ondersteuning.

AM BeterZorg B.V. vindt het belangrijk dat onvrede zo vroeg mogelijk wordt besproken en waar mogelijk wordt opgelost. Een klacht wordt daarom niet alleen gezien als een probleem, maar ook als een mogelijkheid om de kwaliteit en veiligheid van onze dienstverlening te verbeteren.

Cliënten, hun vertegenwoordigers en naasten kunnen hun ongenoegen of klacht op een laagdrempelige manier kenbaar maken.

Voor cliënten die zorg ontvangen die onder de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** valt, voldoet AM BeterZorg B.V. aan de wettelijke eisen rondom klachtenbehandeling, klachtenfunctionaris en geschilleninstantie.

De Wkkgz is van toepassing op de zorgverlening die onder deze wet valt, waaronder in ieder geval de door AM BeterZorg B.V. geleverde ZVW- en WLZ-zorg. De Wkkgz geldt niet voor ondersteuning die uitsluitend onder de WMO valt.

Voor WMO-clients hanteert AM BeterZorg B.V. dezelfde laagdrempelige interne werkwijze voor het melden en behandelen van klachten en ongenoegen. Daarnaast kunnen voor WMO-ondersteuning aanvullende gemeentelijke klachtenprocedures van toepassing zijn.

2. Doel

Het doel van dit klachtenreglement is:

- cliënten en hun vertegenwoordigers een duidelijke en laagdrempelige mogelijkheid bieden om een klacht of uiting van ongenoegen kenbaar te maken;
- klachten zorgvuldig, onafhankelijk en zo snel mogelijk behandelen;
- de cliënt serieus nemen en waar mogelijk tot een oplossing komen;
- leren van klachten en signalen;
- herhaling van klachten zoveel mogelijk voorkomen;
- de kwaliteit en veiligheid van de zorg en ondersteuning verbeteren;
- voldoen aan de toepasselijke wettelijke verplichtingen.

3. Prestatie-indicator

AM BeterZorg B.V. streeft ernaar dat cliënten en hun vertegenwoordigers tevreden zijn over de wijze waarop hun klacht of uiting van ongenoegen wordt behandeld.

De volgende indicatoren worden gemonitord:

- aantal ontvangen klachten;
- aantal uitingen van ongenoegen;
- aard en oorzaak van klachten;
- wijze van afhandeling;
- doorlooptijd;
- genomen verbetermaatregelen;
- eventuele herhaling van klachten;
- tevredenheid van de klager over de afhandeling, voor zover dit wordt gemeten.

De resultaten worden gebruikt als input voor het kwaliteitsmanagementsysteem en de directiebeoordeling.

4. Verantwoordelijkheden

4.1 Directie

De directie van AM BeterZorg B.V. is verantwoordelijk voor:

- het vaststellen en actueel houden van dit klachtenreglement;
- het beschikbaar stellen van een laagdrempelige klachtenprocedure;
- het informeren van cliënten en medewerkers over de klachtenprocedure;
- het bewaken van de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris;
- het zorgen voor aansluiting bij een erkende geschilleninstantie wanneer dit wettelijk vereist is;
- het periodiek analyseren van klachten;
- het nemen en opvolgen van verbetermaatregelen.

4.2 Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt cliënten bij het bespreken en oplossen van hun klacht.

De klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk en onpartijdig;
- ondersteunt de cliënt bij het formuleren van de klacht;
- geeft informatie over de mogelijkheden om de klacht te behandelen;
- kan bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- helpt de cliënt wanneer deze niet rechtstreeks met de betrokken medewerker wil of kan spreken;
- informeert de cliënt over de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan een geschilleninstantie.

De klachtenfunctionaris brengt geen oordeel uit over de klacht namens AM BeterZorg B.V. en is niet verantwoordelijk voor de dagelijkse zorgverlening.

5. Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

Een cliënt, vertegenwoordiger of naaste kan een klacht of uiting van ongenoegen op verschillende manieren kenbaar maken:

- persoonlijk;
- telefonisch;
- schriftelijk;
- per e-mail;
- via het klachtenformulier op de website van AM BeterZorg B.V.;
- rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Een cliënt hoeft een klacht niet eerst met de betrokken medewerker te bespreken wanneer hij of zij dit niet wil.

Klachtenfunctionaris

Naam: Audry Wigman

E-mail: audry.wigman@ambeterzorg.nl

Telefoon: 0316-782552

Wanneer de cliënt hulp nodig heeft bij het schriftelijk formuleren van een klacht, kan de klachtenfunctionaris hierbij ondersteunen. De klachtenfunctionaris is voor de cliënt kosteloos. Dit sluit aan bij de wettelijke eisen van de Wkkgz.

6. Stappen bij het indienen van een klacht

Stap 1 – Bespreken van de klacht

Wanneer de cliënt dit prettig vindt, kan de klacht eerst worden besproken met de betrokken medewerker, zorgverlener, zorgcoördinator of zorgmanager. Veel klachten kunnen door een open gesprek snel worden opgelost. De cliënt is echter niet verplicht om deze stap te volgen.

Stap 2 – Inschakelen van de klachtenfunctionaris

De cliënt kan op ieder moment contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt met de cliënt wat de klacht is en welke oplossing gewenst is. De klachtenfunctionaris kan, wanneer de cliënt dit wenst, helpen bij het gesprek met AM BeterZorg B.V.

Stap 3 – Onderzoek en behandeling

Wanneer een formele klacht is ingediend, onderzoekt AM BeterZorg B.V. de klacht zorgvuldig. Daarbij kunnen relevante documenten, rapportages en verklaringen worden bekeken. De betrokken medewerker krijgt de gelegenheid om op de klacht te reageren. De privacy van alle betrokkenen wordt hierbij gewaarborgd.

Stap 4 – Uitkomst

AM BeterZorg B.V. streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk op te lossen. Voor klachten die onder de Wkkgz vallen geldt dat de klacht binnen **zes weken** wordt behandeld. Deze termijn kan eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd wanneer dit noodzakelijk is. De cliënt wordt hierover geïnformeerd.

7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie

AM BeterZorg B.V. zorgt ervoor dat cliënten die onder de Wkkgz vallen gebruik kunnen maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Wanneer een klacht na behandeling door AM BeterZorg B.V. niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de erkende geschilleninstantie waarbij AM BeterZorg B.V. is aangesloten.

AM BeterZorg B.V. is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van **Brancheorganisatie SPOT**, voor zover deze aansluiting betrekking heeft op de betreffende zorgverlening.

De actuele contactgegevens en procedure van de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie worden aan cliënten verstrekt en actueel gehouden.

Let op: de naam en contactgegevens van de actuele geschilleninstantie worden jaarlijks gecontroleerd en in dit document aangepast wanneer de aansluiting wijzigt.

Een geschilleninstantie vormt een onafhankelijk alternatief voor de rechter. Elke zorgaanbieder die onder de Wkkgz valt moet aangesloten zijn bij een door de minister erkende geschilleninstantie.

8. Klachten bij Wmo-ondersteuning

De Wkkgz is niet van toepassing op ondersteuning die uitsluitend vanuit de **Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)** wordt geleverd. AM BeterZorg B.V. gebruikt voor WMO-cliënten dezelfde interne klachtenprocedure. Wanneer een WMO-cliënt niet tevreden is over de afhandeling van een klacht, kan de cliënt daarnaast gebruikmaken van de klachtenprocedure van de betreffende gemeente. De cliënt kan hiervoor contact opnemen met het betreffende WMO-loket of de gemeentelijke klachtenprocedure raadplegen. De specifieke gemeentelijke procedure kan per gemeente verschillen.

9. Afhandeling en registratie van klachten

Iedere ontvangen klacht of uiting van ongenoegen wordt zorgvuldig geregistreerd, voor zover dit noodzakelijk en toegestaan is. In de registratie worden, afhankelijk van de situatie, opgenomen:

- datum van ontvangst;
- aard van de klacht;
- betrokken proces of dienstverlening;
- wijze waarop de klacht is ontvangen;
- wijze van behandeling;
- genomen maatregelen;
- eventuele verbetermaatregelen;
- datum van afsluiting;
- resultaat van de afhandeling.

De registratie van klachten wordt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, registratie en evaluatie van de klacht en overeenkomstig het privacybeleid van AM BeterZorg B.V.

10. Leren en verbeteren

Klachten en uitingen van ongenoegen worden gebruikt als bron voor verbetering.

AM BeterZorg B.V. analyseert periodiek:

- welke klachten voorkomen;
- welke oorzaken eraan ten grondslag liggen;
- of sprake is van terugkerende klachten;
- welke verbetermaatregelen zijn genomen;
- of deze maatregelen het gewenste effect hebben gehad.

De klachten worden minimaal periodiek besproken binnen het management. Waar nodig worden verbetermaatregelen opgenomen in het verbeterregister. De uitkomsten kunnen aanleiding geven tot:

- aanpassing van werkwijzen;
- aanvullende instructies;
- scholing van medewerkers;
- aanpassing van protocollen;
- extra controles;
- organisatorische maatregelen;
- aanpassing van het zorgproces.

Hiermee vormen klachten een onderdeel van de **PDCA-cyclus** van AM BeterZorg B.V.

11. Evaluatie van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. Daarnaast wordt het reglement tussentijds aangepast wanneer:

- wet- en regelgeving wijzigt;
- de klachten- of geschillenregeling wijzigt;
- AM BeterZorg B.V. van geschilleninstantie verandert;
- uit klachtenanalyses blijkt dat aanpassing noodzakelijk is;
- uit interne of externe audits verbeterpunten naar voren komen.

De directie is verantwoordelijk voor de vaststelling van wijzigingen.