



Klachtenregeling Maeykehiem

Inleiding

Bij het woord 'klacht' ontstaan dikwijls negatieve associaties, waarbij vaak gedacht wordt aan juridische procedures. Hoewel deze procedures soms niet te vermijden zijn, gaat het in deze regeling vooral om klagen in de sfeer van 'omgaan met en uiting geven aan onvrede' en het proces om het probleemoplossend vermogen te vergroten. In die zin zien wij een klacht dan ook niet als negatieve uiting maar meer als 'gratis advies voor de organisatie'.

Deze klachtenregeling is bestemd voor cliënten van Maeykehiem en hun wettelijke vertegenwoordigers en onderdeel van het totale kwaliteitsbeleid die de positie van de cliënt wil versterken, maar ook de rechten van de aangeklaagde wil borgen.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) zijn de verplichtingen met betrekking tot effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling vastgelegd.

Wie mag er onvrede uiten / klagen

Een ieder is gerechtigd signalen van onvrede te uiten. Immers, alleen wanneer deze geuit worden, kan er vervolgens samen naar verbetering gezocht worden.

Wanneer er de behoefte is om formeel een klacht in te dienen, dan kan in eerste instantie de cliënt zelf dat doen. Binnen Maeykehiem zijn dat de bewoners, bezoekers dagbesteding en andere extramurale cliënten.

Uiteraard zal men in staat moeten zijn tot het indienen van een klacht. Dit kan ook mondeling gebeuren. Indien de cliënt zelf niet kan klagen dan kunnen ouders/wettelijke vertegenwoordiger dit namens de cliënt doen. Ook kan een zaakwaarnemer of een, door de cliënt zelf aangewezen persoon, namens de cliënt een klacht indienen.

Daarnaast hebben ouders / wettelijke vertegenwoordigers van cliënten de mogelijkheid voor zichzelf te klagen, indien er een klacht van hen zelf is jegens de zorgaanbieder of over een gedraging van voor hem werkzame personen. (een zgn. 'eigen klacht')

Ook kan een medewerker namens de cliënt een klacht indienen, wanneer deze niet toelaatbare situaties aantreft of signaleert.

Waarover kan de onvrede gaan / waarover mag geklaagd worden

In grote lijnen kan er onvrede ontstaan over twee soorten zaken.

Ten eerste over de geboden zorg en begeleiding aan de cliënt en over zaken rond 'omgang, bejegening en organisatie'. Te denken valt hierbij aan kwaliteit van maaltijden, administratieve zaken, regelingen met betrekking tot bezoektijden, etc.

De tweede soort betreffen ook klachten in het kader van de toepassing van Middelen en Maatregelen volgens de wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen, kortweg de BOPZ.

Ook voor de individuele beroepsbeoefenaar, met een eigen, voor de beroepsgroep geldende klachtenregeling, maar werkzaam voor de zorgaanbieder, is de klachtenregeling van Maeykehiem van toepassing.

Staat de desbetreffende individuele beroepsbeoefenaar echter in relatie tot een individu, dan is de klachtenregeling van die beroepsbeoefenaar van toepassing.



Bij wie kan de klacht neergelegd worden

In eerste instantie verdient het aanbeveling het 'rechtstreeks aanspreken' toe te passen. De cliënt / verwant die zijn onvrede wil uiten wendt zich hierbij rechtstreeks tot de betrokken medewerker of tot de cliëntcoördinator wanneer het een bredere situatie betreft.

Cliënten en verwanten kunnen hierbij een beroep doen op de vertrouwenspersoon om hen terzijde te staan.

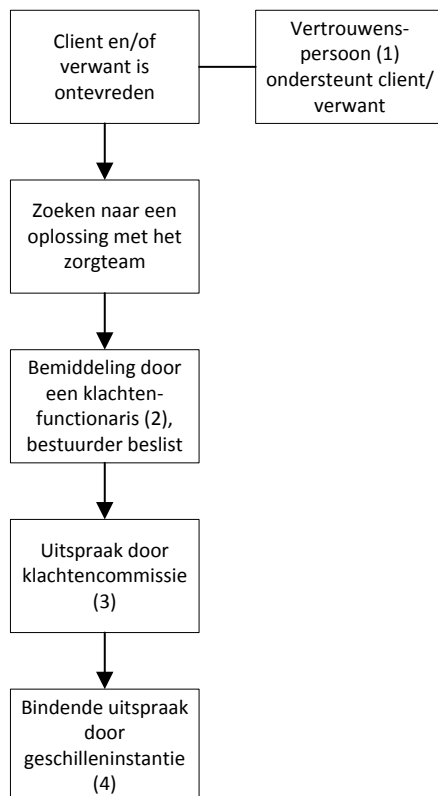
In tweede instantie is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris die kan bemiddelen om tot een oplossing te komen.

In derde instantie kan de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen en een uitspraak doen.

In vierde en laatste instantie kan een beroep worden gedaan op de geschilleninstantie.

Klachten over beslissingen waarvoor de speciale klachtenregeling van de BOPZ van toepassing is moeten door de klachtencommissie worden beoordeeld.

In onderstaand schema wordt verder in beeld gebracht welke vervolgstappen er mogelijk zijn. In de bijlage 'Contactgegevens' zijn de gegevens van de genummerde personen / instanties te vinden.





1. Een klacht bespreken met een medewerker of diens leidinggevende:

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

2. Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris:

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de



klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

3. Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Indien een klacht, na behandeling door de klachtenfunctionaris, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klacht ingediend worden bij de Klachtencommissie voor verzorging verpleging en gehandicaptenzorg Friesland (kvvg Friesland). De klacht wordt conform het reglement van de klachtencommissie afgehandeld.

4. Een klacht indienen bij de geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform bovenstaande regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Het geschil wordt conform het reglement van de geschillencommissie afgehandeld.



Bijlage Contactgegevens

1. Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon biedt cliënten:

- Een luisterend oor;
- informatie over rechten en plichten;
- informatie omtrent de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- ondersteuning in het organiseren en voeren van bemiddelingsgesprek;
- de mogelijkheid een gelijkwaardige gesprekspartner te zijn voor de organisatie;
- ondersteuning bij een klachten- en of bezwaarprocedure.

De vertrouwenspersoon voor cliënten / verwanten van Maeykehiem is **Marieke Hallegraeff**, e-mailadres hallegraeff@zorgbelang-fryslan.nl en telefoon 06-39863590 | 085-4832433.

2. Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt / verwant en Maeykehiem wanneer er in het onderlinge gesprek geen bevredigende oplossing is gevonden met betrekking tot de onvrede van de cliënt / verwant.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- Geven van informatie en advies over klachtmogelijkheden en het klachtenstelsel;
- Opvang en registreren van klachten;
- **Indien nodig** ondersteunen klager bij het formuleren van de klacht in woord en geschrift;
- Bemiddeling tussen klager en zorgaanbieder;
- Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
- Verwijzing naar geschilleninstantie (optioneel ondersteuning bij dit traject).

De klachtenfunctionaris voor cliënten / verwanten van Maeykehiem is **Dineke Kronemeijer**, e-mailadres kronemeijer@zorgbelang-fryslan.nl en telefoon 06-39863590 | 085-4832433.

3. Klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt overeenkomstig hun reglement klachten en BOPZ-klachten van cliënten / verwanten wanneer de bemiddelingsinspanningen niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid. Vorderingen tot schadevergoedingen worden door de klachtencommissie *niet* behandeld.

Maeykehiem is aangesloten bij de Klachtencommissie voor verzorging verpleging en gehandicaptenzorg Friesland (kvgv Friesland).

Het klachtenreglement van de kvgv Friesland is te downloaden via <http://kvgvfriesland.nl>.

4. Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie behandelt overeenkomstig hun reglement geschillen tussen cliënten / verwanten en de zorginstelling indien de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie de klacht in onvoldoende mate heeft weggenomen.

Maeykehiem is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Het klachtenreglement van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg is te downloaden via www.degeschillencommissiezorg.nl.