

Klachtenregeling Maeykehiem

Inleiding

Goede zorg en dienstverlening zijn de hoogste prioriteit van Maeykehiem. We begrijpen echter dat er situaties kunnen ontstaan waar cliënten of hun (wettelijke) vertegenwoordigers niet tevreden over zijn. Daarom is het belangrijk voor ons om te weten waar deze klachten over gaan, zodat we ze samen kunnen oplossen.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Maeykehiem en hun (wettelijke) vertegenwoordigers. Met deze regeling willen we de positie van de cliënt versterken. De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Hierna genoemd als 'de wet'. Deze wet legt verplichtingen vast voor effectieve en laagdrempelige behandeling van klachten en geschillen.

Niet alle formele aspecten van de wet, zoals verschillende wettelijke termijnen, zijn in deze regeling opgenomen. Omdat de nadruk ligt op het stimuleren van de dialoog. We willen leren van klachten en samen reflecteren op wat tot onvrede leidt, met als doel deze gezamenlijk op te lossen. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de wet en de bijbehorend uitvoeringsbesluiten tijdens de procedure worden nageleefd. De klager kan op elk moment, samen met de klachtenfunctionaris, besluiten om een formele procedure volgens de wet te starten.

De **Wet zorg en dwang** (Wzd) heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens deze algemene klachtenregeling maar kunnen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie: de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ), ingesteld door de VGN. Voor contactgegevens zie www.kcoz.nl.

Speciaal voor vragen en klachten over onvrijwillige zorg is er een aparte vertrouwenspersoon CVP-Wzd Sippie Stoelwinder van Quasir: sippiestoelwinder@stemgever.nl tel. 06-82044353.

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Bestuurder	De bestuurder van Maeykehiem, Trijn van der Meulen.
Cliënt	Persoon aan wie Maeykehiem zorg verleent of heeft verleend, waarbij een zorgovereenkomst is of was afgesloten.
Klacht	Een uiting van onvrede over handelingen of besluiten door Maeykehiem of door een persoon die voor Maeykehiem werkzaam is met gevolgen voor een cliënt. Het gaat dan om een uiting die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de bestuurder. Of telefonisch bij de klachtenfunctionaris.
Klager	De persoon die een klacht indient.
Beklaagde	De persoon op wiens besluit, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Cliëntenraad	De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorg instellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Maeykehiem.
Klachtenfunctionaris	Degene die voor Maeykehiem belast is met de opvang van klachten van cliënten, Dineke Kronemeijer.



(Wettelijk) Vertegenwoordiger	Persoon die op grond van een wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de zorg voor de cliënt.
Cliëntvertrouwenspersoon	De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt cliënten onder andere bij het indienen van een formele klacht en gedurende het proces van klachtafhandeling. Voor de wet Zorg en dwang is er een aparte cliëntvertrouwenspersoon.
Geschillencommissie	Onafhankelijke landelijke commissie die een bindende uitspraak kan doen en waar Maeykehiem bij is aangesloten
Wkkgz	De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg waarin o.a. het recht tot het indienen van klachten over de zorg geregeld is.

Wie kan onvrede uiten of klagen?

De Wkkgz zegt dat een klacht - schriftelijk - kan worden ingediend door de cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt of door een nabestaande van een overleden cliënt. Dit geldt voor alle cliënten die bij Maeykehiem wonen, deelnemen aan dagbesteding of ambulante ondersteuning ontvangen.

Als Maeykehiem weigert om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan die persoon ook daarover schriftelijk een klacht indienen.

Waarover kan de onvrede gaan/waarover kan geklaagd worden?

Klachten kunnen gaan over de geboden zorg en begeleiding aan de cliënt en over zaken rond 'omgang, bejegening en organisatie'. Denk bijvoorbeeld aan de kwaliteit van het eten of van de huisvesting of aan administratieve zaken.

Ook op een externe behandelaar die werkt voor Maeykehiem is deze klachtenregeling van toepassing. Staat de desbetreffende externe behandelaar echter in relatie tot een individu, dan is de eigen klachtenregeling die geldt voor de beroepsgroep van die beroepsbeoefenaar van toepassing.

Bij wie kan de onvrede geuit of de klacht neergelegd worden?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht onder onze aandacht te brengen.

Hieronder worden die mogelijkheden genoemd en toegelicht. Het hangt van de situatie af welke mogelijkheid het best past. Ter bepaling aan degene die de klacht wil indienen. Alle opties zijn mogelijk, er is geen bepaalde volgorde in.

1. Onvrede of klacht bespreekbaar maken in direct contact

Als het mogelijk is adviseren wij om in eerste instantie rechtstreeks contact op te nemen met de betrokken medewerker of - bij bredere klachten - met de cliëntcoördinator. Het is voor de relatie tussen cliënten/verwanten en de medewerker/het team goed als een klacht in alle openheid en eerlijkheid met elkaar besproken kan worden. Wij verwachten daarbij van onze medewerkers dat zij respectvol en veilig met de klacht omgaan.



- 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.
- Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in de driehoek (cliëntcoördinator, teamleider en orthopedagoog) en/of het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Als het gesprek met de betrokken medewerker de onvrede niet heeft weggenomen, dan kan de klager een gesprek aanvragen met de leidinggevende. De leidinggevende geeft dan gelegenheid om de onvrede met hem of haar te bespreken. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd over deze vervolgstap en is ook 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.

Belangrijk: *Cliënten en vertegenwoordigers kunnen op elk moment een beroep doen op de klachtenfunctionaris of op de cliëntvertrouwenspersoon voor ondersteuning bij het uiten van hun onvrede. Die hebben beide geheimhoudingsplicht, kunnen advies geven en helpen. Het belangrijkste verschil tussen beide is dat een cliëntenvertrouwenspersoon partijdig is en aan de kant van de cliënt staat, terwijl een klachtenfunctionaris onpartijdig is en tussen beide partijen bemiddelt. De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt bij het bespreekbaar maken van klachten en behartigt de belangen van de cliënt, terwijl de klachtenfunctionaris zoekt naar een oplossing waar alle betrokkenen mee verder kunnen.*



2. Een klacht bespreken met de klachtenfunctionaris

Met de onafhankelijke klachtenfunctionaris kan de klager op aanvraag een gesprek voeren. Bijvoorbeeld als die niet zo goed weet wat hij of zij met de klacht aan moet. Of als hij of zij het lastig vindt om de klacht te bespreken met de betrokken medewerker of de leidinggevende. De klachtenfunctionaris helpt mee de zaken op een rijtje te zetten, geeft uitleg over de klachtenregeling en denkt mee hoe en bij wie de klager de klacht het beste bekend kan maken. Het gesprek met de klachtenfunctionaris is vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris luistert in het gesprek aandachtig naar het verhaal van de klager. Er zijn verschillende uitkomsten mogelijk:

- De conclusie is dat de klager wel zelfstandig verder kan;
- De klachtenfunctionaris neemt op verzoek van de klager contact op met de betrokken medewerker;
- De klachtenfunctionaris organiseert een gesprek met de klager en de betrokken medewerker om de klacht uit te praten.

De klachtenfunctionaris zet zich vooral in om de betrokken partijen meer begrip voor elkaar te laten krijgen, waardoor de samenwerking beter verloopt, de klacht wordt opgelost en het vertrouwen weer kan groeien. Maeykehiem bemoeit zich niet met de het werk van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en doet geen uitspraken over of de klacht terecht is of niet. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Maeykehiem is Dineke Kronemeijer van Zorgbelang Fryslân. Haar informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling zijn gratis. Contactgegevens zijn:

Dineke Kronemeijer
E kronemeijer@zorgbelang-fryslan.nl
M 06 - 38 04 55 33
T 085 - 48 32 433

3. Een klacht indienen bij de bestuurder

Het is ook mogelijk een klacht schriftelijk in te dienen bij de bestuurder van Maeykehiem. Dit kan door die te mailen naar bestuurssecretariaat@maeykehiem.nl. Als de klachtenfunctionaris er nog niet bij is betrokken, kan de bestuurder voorstellen dit eerst alsnog te doen om via die weg tot een oplossing proberen te komen waar alle betrokkenen mee verder kunnen.

De klachtenfunctionaris kan helpen met het op papier zetten van de klacht. Op basis van de ingediende klacht voert de organisatie een onderzoek uit. De bestuurder neemt na het afronden van dit onderzoek namens Maeykehiem een standpunt in over de klacht. Indien de klacht terecht wordt bevonden worden maatregelen getroffen om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Is de klager het niet eens met het oordeel van de bestuurder dan kan de klachtenfunctionaris helpen meer informatie te verkrijgen over het besluit van de bestuurder en adviseren over



eventuele vervolgstappen. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris zorgen voor een bemiddelingsgesprek tussen klager en bestuurder. Wanneer dit niet het gewenste resultaat oplevert is er sprake van een geschil. In dit geval kan een beroep worden gedaan op de geschillencommissie.

4. Een klacht indienen bij de geschillencommissie

Als de cliënt of vertegenwoordiger niet tevreden is met de uitkomst van de behandeling van de klacht door de bestuurder, is er sprake van een geschil. Dit geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, waar Maeykehiem bij is aangesloten. Deze commissie is bevoegd om een bindende uitspraak te doen over een klacht. Om dat te bereiken wordt er een hoorzitting gehouden waar de klager zijn verhaal kan doen, maar ook de medewerker(s) die betrokken is/zijn bij de klacht. Voor het inschakelen van de geschillencommissie brengt de geschillencommissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als de geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is dan dient Maeykehiem deze kosten te dragen. De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T 070-3105380
I www.degeschillencommissiezorg.nl