

## Klachtenprocedure Zorg door Contact

Versiedatum 10-05-2020

Evaluatiedatum 10-05-2021

### Inleiding

Zorg door Contact doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

### Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

### Werkwijze en verantwoordelijkheden

#### Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de leidinggevende besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier bij Zorg door Contact ingediend worden via [info@zorgdoorcontact.nl](mailto:info@zorgdoorcontact.nl). Het klachtformulier is te downloaden via de website van Zorg door Contact.
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Actiz worden ingediend.
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de directie van Zorg door Contact

binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.

2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Zorg door Contact bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.

3. De directie maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de leidinggevende van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn.

Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de leidinggevende van het wijkteam.

4. De directie en de leidinggevende analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen .

### **De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie**

Indien een cliënt er onverhoopt met Zorg door Contact niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling Actiz waar Zorg door Contact bij is aangesloten.

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Zorggeschil en zich rechtsreeks wenden tot de Geschilleninstantie. Het reglement van de Geschilleninstantie Zorggeschil is te vinden op de website [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

### **Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen**

A. 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.

B. 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.

C. Per kwartaal worden door de leidinggevende de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan de directie van Zorg door Contact.

D. 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 Zorg door Contact.