



Klachtenregeling

Opgesteld: januari 2017

Herzien: juli 2017

Evaluatie: januari 2018

Opgesteld door: Lilian Nijland

Versie: 2

Inhoudsopgave

Klachtenregeling Trevin.....	3
Bijlage 1: Stappenplan klachten behandeling Trevin	5
Bijlage 2: Klachtenrichtlijn medewerkers.....	7

Klachtenregeling Trevin

Trevin heeft een regeling getroffen voor de behandeling van klachten van klanten.

Onafhankelijke klachtenbehandeling

Voor het zorgdragen van de behandeling van klachten van klanten heeft Trevin een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Trevin is voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesloten bij Klachtportaal Zorg. Daarnaast verzorgt deze organisatie de onafhankelijke geschillencommissie. Daarmee wordt voldaan aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die per 1 januari 2016 in werking is getreden. In deze klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de behandeling van een klacht verloopt.

Bij Klachtportaal Zorg is Trevin bekend onder ID nummer 3159.

Klachtenregeling

De klachtenregeling omvat twee doelen. Ten eerste wordt er tegemoet gekomen aan de persoon die de klacht indient en zo mogelijk het oplossen van diens onvrede. Ten tweede wordt er bijgedragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg- en dienstverlening van Trevin.

De cliënt wordt tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht van de klachtenregeling. Wij streven er naar dat waar mogelijk, de klacht eerst besproken wordt met de medewerker waar het om gaat. Wanneer dit geen uitkomst biedt, zal de medewerker de cliënt informeren waar hij terecht kan met zijn klacht.

Trevin streeft naar een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van klachten. De cliënt (of zijn/haar vertegenwoordiger) en degene over wie is geklaagd worden geïnformeerd over de verschillende fasen in de afhandeling van de klacht. Ten eerste zal de klachtenfunctionaris de cliënt en degene over wie is geklaagd schriftelijk informeren over haar onderbouwde oordeel van de gegrondheid van de klacht.

Daarnaast worden beide partijen op de hoogte gebracht van de termijnen van de verschillende fasen van de klachtenregeling. Bij dreigende overschrijding van het termijn informeert de klachtenfunctionaris beide partijen schriftelijk, met vermelding van de reden. Zij geeft daarbij een nieuwe termijn aan.

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om een mondelinge of schriftelijke toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Zij kunnen hun

standpunten en relevante informatie aandragen. Deze ingebrachte informatie wordt aan beide partijen verstrekt. Ook behoudt de klager het recht om tussentijds zijn klacht in te trekken.

De klachtenfunctionaris stuurt binnen de vastgestelde termijn de uitspraak naar klager en degene over wie geklaagd is. De uitspraak omvat tenminste een onderbouwd oordeel, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen en de datum van ondertekening. Trevin laat beide partijen binnen één maand schriftelijk weten of zij maatregelen neemt en welke dit zijn. Wanneer dit binnen één maand niet mogelijk is, zal dit onderbouwd worden en zal Trevin uiterlijk binnen twee maanden haar reactie geven.

De medewerkers van Trevin gaan zorgvuldig om met de privacy (Wet Bescherming Persoonsgegevens), hebben kennis van de klachtenregeling en bevorderen een open cultuur inzake klachten.

Notities: De klachtenfunctionaris meldt een ernstige klacht aan de inspectie van de gezondheidszorg. Er is sprake van een ernstige klacht indien Trevin ondanks aanbevelingen en aandringen van de klachtenfunctionaris geen of onvoldoende verbeteringen doorvoert. Als gevolg hiervan ontstaat er een ernstige en structurele bedreiging van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Bij een mogelijke melding aan de inspectie van de gezondheidszorg worden de gegevens van de melder geanonimiseerd. Betrokkenen worden op de hoogte gesteld van de melding aan de inspectie van de gezondheidszorg. Indien er sprake is van een klacht die betrekking heeft op een calamiteit of geweld binnen zorgrelatie, wordt er een melding gedaan bij de inspectie van de gezondheidszorg als dit binnen de kaders van het 'Beleid meldingen incidenten cliënten' valt, zoals deze wordt gehanteerd binnen Trevin.

Het reglement van Klachtenportaal Zorg is leidend en voorliggend op bovenstaand beleid.

Bijlage 1: Stappenplan klachten behandeling Trevin

Wat te doen als u een klacht heeft?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de gang van zaken bij Trevin. U kunt bijvoorbeeld ontevreden zijn over hoe u bij Trevin bent behandeld of over hoe iets is verlopen. U heeft dan het recht om hulp en advies te vragen bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Zij zullen vervolgens bespreken welke stappen er genomen kunnen worden. Graag lossen wij problemen samen op. Wij bieden verschillende mogelijkheden om eventuele klachten, knelpunten of irritaties samen op een vlotte en eerlijke manier te verbeteren of aan te pakken. U kunt hiervoor de volgende stappen nemen:

1. Bespreek de klacht met de betrokken begeleider en/of de betreffende persoon op een rustig tijdstip. Besproken wordt wat er speelt en maak indien mogelijk afspraken over hoe dit kan worden opgelost. Het betrokken personeelslid van Trevin meldt de gang van zaken bij de leidinggevende. *Helpt dit niet?*

2. Maak dan met de leidinggevende een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel iemand mee. Tijdens dit gesprek wordt opnieuw besproken wat er speelt en welke afspraken kunnen worden gemaakt om de problemen op te lossen. *Helpt dit niet?*

3. Schrijf een brief naar de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg (ID 3159) waar Trevin bij is aangesloten. Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of van diegene die helpt bij het maken van de brief;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- De reden waarom u hier een klacht over heeft;
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

U kunt mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld, zodat de klachtenfunctionaris meer informatie kan vragen aan u. Trevin kan tevens benaderd worden voor eventuele vragen. Na de vastgestelde termijn krijgt u bericht van de klachtenfunctionaris. De functionaris geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen Trevin en u zouden kunnen veranderen of verbeteren.

Trevin geeft binnen de gestelde termijn een reactie op het bericht van de klachtenfunctionaris. Trevin laat hierbij weten of welke manier veranderingen of verbeteringen plaats zullen vinden.

Wat te doen als u het niet eens bent met het advies van de klachtenfunctionaris of de veranderingen/verbeteringen die Trevin doorvoert?

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met het advies van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Het kan tevens voorkomen dat u van mening bent dat de veranderingen en/of verbeteringen die Trevin doorvoert onvoldoende of niet juist zijn. Als u, na overleg met de betrokken partijen, hier alsnog niet uit komt, bestaat er de mogelijkheid contact op te nemen met een geschillencommissie.

Bijlage 2: Klachtenrichtlijn medewerkers

De onderstaande punten worden verwacht van een medewerkers (of iemand anders die opdrachten uitvoert uit naam van Trevin):

- De medewerker bevordert een klimaat waarin de cliënt zich vrij voelt om klachten te uiten.
- Wanneer een cliënt uiting geeft aan onvrede, gaat de zorgverlener hierover open met hem in gesprek.
- Ingeval sprake is van een fout of een complicatie bespreekt de zorgverlener dit uit zichzelf met de cliënt.
- De zorgverlener betreft anderen bij het gesprek over de klacht als dit bevorderlijk is voor een goede afhandeling.
- De zorgverlener kent de mogelijkheden voor cliënten om elders klachten aan de orde te stellen. Zonodig informeert hij de klager hierover.
- Wanneer de klager zijn klacht bij de klachtenfunctionaris kenbaar maakt, geeft de aangeklaagde zorgverlener aan dat hij bereid is tot een gesprek. Hij draagt zorg voor een zakelijk verweer.
- Bij klachten over anderen reageert de zorgverlener niet afwijzend of oordelend. Hij adviseert de klager om zijn onvrede op de juiste plaats en/of bij de juiste persoon aan de orde te stellen. Zonodig geeft hij de wegen hiervoor aan.
- Informatie over een klachtgesprek of - procedure wordt in principe niet in het cliëntendossier opgenomen.
- In bepaalde gevallen verdient het aanbeveling dat de zorgverlener een klacht bespreekt met een collega of binnen een groep van collega's. De privacy van de klager wordt daarbij zoveel mogelijk beschermd.
- De zorgverlener heeft de wens om lering te trekken uit klachten en fouten. Hij onderneemt activiteiten die dit bevorderen.