

Toelichting klachtenregeling Manna

Van klacht naar tevredenheid

Voortdurend verbeteren is een van de kernkwaliteiten van onze visie. We blijven ons ontwikkelen, zowel individueel en als organisatie. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. Meestal brengt een goed gesprek met de betreffende medewerker of uw contactpersoon een oplossing. Als dit niet leidt tot gewenst resultaat of als u het niet met de betrokken medewerker kunt/wilt bespreken, kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

Klachtenregeling

Onze klachtenregeling is gebaseerd op de landelijke klachtenregeling voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen, de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Ook klachten over WMO-zorg behandelen wij volgens deze klachtenregeling. De klachtenregeling kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Taal mag geen belemmering zijn om tevredenheid te realiseren. De term 'klacht' heeft voor velen een negatieve lading. Toch is het doel daarvan positief, namelijk – zorg dragen voor meer tevredenheid, kwaliteit en aandacht voor uw wensen. Als u het wenst, spreken wij graag in termen als onvrede, verbeterpunt, signaal. Het doel van deze regeling is om op laagdrempelige wijze een oplossing te vinden. De regeling maakt onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling. In onderstaande regeling wordt dit nader toegelicht.

Klachtenfunctionaris

U kunt een beroep doen op de klachtenfunctionaris voor bemiddeling of advies bij klachtbehandeling. Tevens kunt u met uw vragen of onvrede contact opnemen met de cliëntenraad.

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris:

Telefoon: 053- 3030600 (via receptie)

E-Mail: klachtenfunctionaris@zorggroep-manna.nl

Per post: Manna t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Postbus 43, 7500 AA Enschede

Bereikbaarheid cliëntenraad:

Telefoon: 053- 3030600 (via receptie)

E-Mail: clienraad@zorggroep-manna.nl

Per post: Manna t.a.v. de Cliëntenraad
Postbus 43, 7500 AA Enschede

P. Albracht, Bestuurder

Klachtenregeling

1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder : de stichting Zorggroep Manna; nader aangeduid als Manna;
- b. Bestuurder : de Raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg of diensten vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of dienstverlening verleent of heeft verleend;
- d. Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een WZD-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de bestuurder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. Klager : degene die een klacht indient;
- f. Klacht in kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD) : Klacht over onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname bij een psychogeriatrische of psychische aandoening en/of een verstandelijke beperking;
- g. Regionale Klachtencommissie RKC : Regionale klachtencommissie (RKC) heeft de afgelopen jaren voor de aangesloten zorgaanbieders gefunctioneerd als Bopz-klachtencommissie. De RKC is ingesteld door de aangesloten zorgaanbieders gezamenlijk. De klachtencommissie behandelt namens Manna klachten in zake onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname bij psychogeriatrische of psychische aandoening en/of een verstandelijke beperking;
- h. Aangeklaagde : Degene op wiens besluit of handelen de klacht betrekking heeft;

- i. Cliëntenraad : De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- j. Klachtenfunctionaris : Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- k. Externe klachtencommissie : Klachtencommissie van externe deskundigen waarop een beroep kan worden gedaan voor klachtbehandeling;
- l. WMO : Wet Maatschappelijke Ondersteuning, omvat binnen de organisatie Manna de huishoudelijke zorg en persoonlijke begeleiding van cliënten.

2 Klachtopvang

2.1 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is (zie artikel 2.2);
- b. diens teamcoach of manager (zie artikel 2.2);
- c. de cliëntenraad (zie artikel 2.3);
- d. de klachtenfunctionaris (zie artikel 2.4);
- e. de bestuurder (zie hoofdstuk 3);
- f. Een klacht betreffende de Wet Zorg Dwang kan rechtstreeks worden ingediend bij de WZD-klachtencommissie (zie hoofdstuk 4).

De klachtenregeling maakt onderscheid tussen formele en informele klachtbehandeling.

Informele klachtbehandeling (zie artikel 2.2 t/m 2.4):

De klacht of opmerking wordt eenvoudig en snel zonder tussenkomst van de bestuurder of een externe commissie naar volle tevredenheid van betrokken partijen opgelost.

Formele klachtbehandeling (zie hoofdstuk 3 en 4):

De klacht is niet eenvoudig en snel op te lossen en wordt beoordeeld door de Raad van Bestuur en/of behandeld door een externe klachtencommissie van de organisatie.

2.2 Onvrede bespreken met de medewerker en diens teamcoach of manager

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 een coach of manager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt hij de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

2.3 Onvrede bespreken met de cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gezamenlijke belangen van cliënten van een zorginstelling. Zij heeft geregeld contact met de bestuurder over beleidsplannen (op korte en lange termijn). Het gaat hierbij altijd om algemene zaken. De cliëntenraad kan zowel gevraagd als ongevraagd advies uitbrengen. De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten, maar kan wel verwijzen naar de klachtenfunctionaris van Manna.

2.4 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt bij de klachtformulering;
2. De klachtenfunctionaris bemiddelt binnen de organisatie de afhandeling van een klacht naar betrokken medewerker(s) of team;
3. Hij zorgt dat de klacht in de organisatie door de juiste medewerker/team en binnen een redelijke termijn wordt behandeld.;
4. De klachtenfunctionaris evalueert de klachtbehandeling met de cliënt;
5. Wanneer de klager geen bemiddeling wenst of wanneer de klacht niet op informele wijze binnen een redelijke termijn kan worden opgelost, kan de klachtenfunctionaris de klager ondersteunen bij het indienen van een formele klacht.

2.5 Functie van een klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. bemiddelt op verzoek van cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden naar een oplossing van hun onvrede;
- d. verzorgt de rapportage van klachten.

1. 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.
2. De bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 bestuurder.
5. De correspondentie , verslagen, etc. over de behandeling van klachten worden niet in het zorgdossier bewaard, maar in een apart klachtendossier. Dit wordt vertrouwelijk beheerd door de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. 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 bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. 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 bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
10. Wanneer de klachtenfunctionaris vanwege een andere functie, werkzaamheden of andere redenen zijn onafhankelijke werkwijze niet kan waarborgen, wordt de klacht overgedragen aan de waarnemend klachtenfunctionaris. Bij twijfel vindt altijd overleg plaats met de waarnemend klachtenfunctionaris.

3 Formele klachtenbehandeling

3.1 Klacht indienen bij de bestuurder

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

3.2 Bevoegdheid van de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals een mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.
2. De bestuurder kan een onafhankelijke klachtencommissie aanstellen bij de behandeling van een klacht. Dit om de benodigde specifieke deskundigheid bij de klachtbehandeling te kunnen garanderen.
3. De bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 WZD genoemd worden. Deze klachten stuurt de bestuurder ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de WZD is ingesteld.
4. Indien de bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

3.3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de bestuurder is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;

- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3.4 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder neemt, al dan niet door bemiddeling van de klachtenfunctionaris, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

3.5 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

3.6 Beoordeling klacht door de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie. Dit geldt echter niet voor klachten betreffende de WMO (zie artikel 4.3).

3.7 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

4 Externe klachtbehandeling

4.1 Klacht indienen bij de WZD klachtencommissie

1. Manna maakt deel uit van IZO Twente, een netwerk van zorginstellingen in Twente. Cliënten kunnen in geval van een WZD-klacht gebruik maken van de Regionale Klachtencommissie WZD van IZO Twente.
2. De samenstelling van de klachtencommissie en de klachtenregeling is vastgelegd in het Besluit Klachtenbehandeling WZD.
3. In geval van een WZD-klacht over de behandeling in een instelling voor verzorging en verpleging geldt dat de WZD-klachtencommissie in ieder geval bestaat uit een jurist en een specialist ouderengeneeskunde. De WZD-klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen, waarvan de voorzitter niet werkzaam is bij de zorgaanbieder.
4. De RKC WZD-klachtencommissie van IZO-Twente heeft een eigen reglement. Dit reglement is op te vragen via de klachtenfunctionaris.

5. Naast het inzetten van de RKC als Wzd-klachtencommissie heeft de raad van bestuur de mogelijkheid om ook gebruik te kunnen maken van landelijke KCOZ, als daar aanleiding voor is.

4.2 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na interne klachtenbehandeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. Dit geldt echter niet voor klachten op het gebied van de WMO (zie artikel 4.3).
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl. Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

4.3 Klachtencommissie voor klachten WMO

1. Indien een klacht op het gebied van de WMO, na interne klachtenbehandeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en klager daarin niet berust, kan klager deze klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.
2. Deze klachtencommissie heeft een eigen reglement. Dit reglement is op te vragen via de klachtenfunctionaris en bij het secretariaat van de klachtencommissie.
3. De contactgegevens van de externe klachtencommissie zijn op te vragen bij de klachtenfunctionaris.

5 Overige bepalingen

5.1 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

5.2 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

5.3 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

5.4 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

5.5 Openbaarmaking klachtenregeling

De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen. Tevens worden cliënten op de hoogte gehouden van wijzigingen van de regeling via verschillende communicatiemiddelen.

5.6 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

5.7 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

5.8 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

5.9 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2020 (versie 4.0 - januari 2022).