



Procedure – Klachtenmanagement

Wijzigingsdatum: 6 mei 2024

1. Doel

Het doel van deze procedure is het vastleggen van het proces rond klachten voor een doelmatige afhandeling en het vergroten van de klanttevredenheid. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen informele klachten en formele klachten. Informatie rond de Klachtenregeling is voor externen beschikbaar via klimoord.nl en het extranet.

2. Verantwoordelijkheid

De exclusieve bevoegdheid om opdracht te geven tot het doen van aanpassingen op de regeling, procesbeschrijving en procedures van Klachtenmanagement is toegekend aan de Directeur-bestuurder van Stichting Klimkoord.

De Kwaliteitsmanager is contactpersoon intern en extern en verantwoordelijk voor het bijhouden van de registratie van klachten (zie tevens procedure corrigerende- en preventieve maatregelen) en het bespreken hiervan tijdens MT, dan wel het input hierover leveren tijdens de Management Review.

3. Klachtenbeleid

Stichting Klimkoord streeft naar een laagdrempelig klachtenbeleid. Uitingen van onvrede kunnen dan ook altijd direct aan Stichting Klimkoord gericht worden. Deze uitingen worden behandeld als informele klacht, waarvan het proces beschreven wordt onder '4. Informele klacht – behandeling intern'.

Wanneer deze stap niet leidt tot de gewenste oplossing of de wens is hierover niet direct in contact te treden met Stichting Klimkoord (of verbonden zorgverlener), dan kan een formele klacht ingediend worden bij Klachtenportaal Zorg. Hoe dit in zijn werk gaat staat beschreven onder '5. Formele klacht – behandeling externe klachtenfunctionaris'.

4. Informele klacht – behandeling intern

Soms verloopt de dienstverlening niet naar tevredenheid. In feite is iedere uiting van onvrede over het volledige aanbod aan diensten, direct gericht aan Stichting Klimkoord, een informele klacht. Een dergelijke uiting is direct gericht aan Stichting Klimkoord als deze bijvoorbeeld wordt ingediend via het klachtenformulier of wordt geuit naar een van de medewerkers of zorgverleners die vallen onder de koepel.

4.1 Indienen informele klacht

Praat eerst met elkaar

Het uitgangspunt van Stichting Klimkoord is dat, onafhankelijk van het onderwerp, de uiting van onvrede direct besproken kan worden met degene aan wie de klacht is gericht of die direct betrokken is.

Klachtenformulier

Wanneer deze stap niet comfortabel voelt kan de uiting van onvrede ook worden ingediend via het klachtenformulier op de website www.klimkoord.nl. Een e-mail met de klacht komt dan binnen bij de Servicedesk van Stichting Klimkoord en zal worden opgepakt, dan wel toegewezen aan de juiste medewerker.

4.2 Behandeling informele klacht

Uitingen van onvrede worden met de grootste zorg behandeld, gepersonaliseerd en op een gestandaardiseerde wijze professioneel afgehandeld. Stichting Klimkoord wil graag leren en verbeteren door de aanwijzingen die een klacht of zorgvraag kan geven.

De behandeling door Stichting Klimkoord houdt in dat een uiting van onvrede:

- Vertrouwelijk en serieus behandeld zal worden;
- Altijd voorzien zal worden van een ontvangstbevestiging;
- Zal leiden tot een gepersonaliseerd antwoord met de reactie en/of stappen die ondernomen zijn of worden.

Note: Bij het verzamelen van elementen van bepaalde gegevens zullen deze aan de betrokken medewerkers, zorgverleners of hiërarchische medewerkers bekend gemaakt worden. Indien de melder dit niet wenst, dient deze dit expliciet te vermelden en te aanvaarden dat er slechts een beperkt antwoord gegeven kan worden in vrij algemene termen.

Onvrede over zorgverlening en/of zorgverlener

Wanneer onvrede wordt geuit bij een medewerker of zorgverlener over de zorgverlening, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in een gesprek op te lossen. De medewerker verwijst in eerste instantie naar de betreffende zorgverlener of, indien dit niet wenselijk is, naar diens Zorgcoördinator. De zorgverlener of Zorgcoördinator kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en, waar aan de orde, fouten toegeven en verbetering toezeggen.

Onvrede over algemene zaken of kantoor medewerker

Is de onvrede gericht op algemene zaken die de Stichting betreffen of kantoor medewerkers, bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, wachttijden, informatievoorziening, trainingsaanbod, communicatiewijze etc., dan kan dit ook direct besproken worden met deze medewerker of direct betrokkene.

Indien de onvrede niet kan worden weggenomen in een gezamenlijk gesprek, dan kan een gesprek over de klacht aangevraagd worden bij de leidinggevende van de medewerker of direct betrokkene. De leidinggevende nodigt de klager samen met de medewerker uit voor een gesprek en probeert tot een oplossing te komen. Tijdens dit gesprek kunnen er (werk)afspraken worden gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Behandeltermijn

Naar aanleiding van de melding van een informele klacht wordt binnen 14 dagen contact opgenomen met de klager door degene aan wie de melding is toegewezen. Binnen 30 dagen zullen de daadwerkelijk ondernomen/ te ondernemen stappen naar de klager worden gecommuniceerd.

Melding klachten aan Kwaliteitsmanager

Uitingen van onvrede die in overleg tussen melder en directe medewerker of betrokkene worden opgelost, hoeven over het algemeen niet als klacht te worden geregistreerd. Uitzonderingen hierop zijn de volgende zaken:

- De klacht houdt verband met ongewenst gedrag (zie Gedragscode).
- Er wordt herhaaldelijk over hetzelfde onderwerp of dezelfde persoon geklaagd.

5. Formele klacht – behandeling externe klachtenfunctionaris

Wanneer een gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt of er is geen behoefte de onvrede direct aan Stichting Klimkoord te richten, dan kan de klager terecht bij de Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De Klachtenfunctionaris kan bemiddelen en ondersteunen in het formuleren van de klacht.

Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg biedt namens Stichting Klimkoord een onafhankelijke klachtenregeling die voldoet aan de gestelde eisen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Klachtenportaal Zorg behandelt klachten over het volledige dienstenaanbod van Stichting Klimkoord.

5.1 Indienen formele klacht

Om een formele klacht in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, ook als het een klacht betreft aangaande een zorgverlener die werkt onder de koepel van Stichting Klimkoord, vult de klager het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl of stuurt een e-mail naar info@klachtenportaalzorg.nl.

Belangrijk: ook bij klachten gerelateerd aan het functioneren van een zorgverlener dient bij Klachtenportaal Zorg altijd vermeld te worden dat Stichting Klimkoord de zorgaanbieder is. Alleen dan kan Klachtenportaal Zorg de klacht voor Stichting Klimkoord in behandeling nemen.

Zodra een klacht wordt ingediend bij Klachtenportaal Zorg zijn de reglementen van Klachtenportaal Zorg van kracht, welke te vinden zijn op hun website:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/>.

5.2 Behandeling formele klacht

Op bovengenoemde webpagina is onder andere te lezen wat de vereisten zijn bij het indienen van klachten, welke klachten niet in behandeling genomen (kunnen) worden, wat reactietermijnen zijn en waar de klachtenfunctionaris bij kan ondersteunen.

Wanneer een ingediende klacht door Klachtenportaal Zorg ontvankelijk wordt bevonden wordt de Kwaliteitsmanager van Stichting Klimkoord hierover geïnformeerd.

Indien een klacht niet ontvankelijk wordt bevonden door Klachtenportaal Zorg, wordt Stichting Klimkoord niet geïnformeerd over de klachtmelding.

6. Registratie, performance en evaluatie

6.1 Registratie (informele) klachten

De Kwaliteitsmanager houdt een registratie bij waarin in- en extern gemelde klachten worden bijgehouden.

Uitingen van onvrede die in overleg tussen melder en directe medewerker of betrokkene worden opgelost, hoeven over het algemeen niet als klacht te worden geregistreerd. Uitzonderingen hierop zijn de volgende zaken:

- De klacht houdt verband met ongewenst gedrag (zie Gedragscode).
- Er wordt herhaaldelijk over hetzelfde onderwerp of dezelfde persoon geklaagd.

Dergelijke zaken dienen gemeld te worden bij de Kwaliteitsmanager. Deze registreert de melding, coördineert de verbetermaatregel en ziet toe op een afdoende oplossing.

Formele klachten die door de Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg worden opgepakt worden ook door de Kwaliteitsmanager in de registratie opgenomen.

6.2 Performance

Om te kunnen beoordelen of Stichting Klimkoord zich houdt aan wat de Stichting zich ten doel stelt zijn de volgende performance indicatoren opgenomen:

Performance indicatoren informele klacht:

- Binnen 14 dagen na ontvangst melding: contact met melder
- Binnen 30 dagen na ontvangst melding: communicatie oplossing

Performance indicatoren formele klacht:

- < 1 formele klachten per jaar

6.3 Evaluatie

De Kwaliteitsmanager van Stichting Klimkoord houdt een registratie bij van klachten. Op basis van deze registratie evalueert het Management Team (MT) van Stichting klimkoord jaarlijks de verbetermaatregelen en klachtenmanagement proces tijdens de Management review en neemt de volgende zaken op in het jaarverslag: de geregistreerde gevallen van onvrede en ingediende formele klachten, de aard en de inhoud van ingediende klachten, de wijze van behandeling, beslissingen en een advies over mogelijke knelpunten.