

Klachtenprocedure Dalazorg

Inleiding

Dalazorg 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 (*verder*: Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (*verder*: Wkkgz).

Klachten vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning

Voor cliënten met ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (*verder*: Wmo) geldt de Wkkgz niet. De klager dient zich op de site van de Gemeente te vergewissen op welke wijze een klacht ingediend kan worden met betrekking tot de diensten van de Gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.

Echter Dalazorg is van mening dat de klacht zo dicht mogelijk bij de cliënt, of diens naaste(n), opgelost dient te (kunnen) worden. Daarom is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

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 zorg-/hulpverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator van het (wijk)team besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een [klachtenformulier](#) bij Dalazorg ingediend worden via info@dalazorg.nl. Het klachtformulier is te downloaden via de website van Dalazorg.
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT en/of bij de Gemeente 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 en/of Gemeente.

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 kantoordagen, bevestigd, waarna de klachtbehandelaar van Dalazorg, bij wie de klacht is ingediend, binnen vijf kantoordagen contact opneemt met de klager.
2. De klager wordt op de hoogte gebracht van de klachtenregeling waar Dalazorg bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling. De klacht kan ook bij de Gemeente worden ingediend met betrekking tot de diensten van de Gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.
3. De klachtbehandelaar van Dalazorg maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt, indien van toepassing, de zorg(meldings)coördinator van het (wijk)team 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 klachtbehandelaar of zorg(meldings)coördinator van het (wijk)team of andere(n) bij de klacht betrokken perso(o)n(en).
4. De klachtbehandelaar en/of zorg(meldings)coördinator en/of andere(n) bij de klacht betrokken perso(o)n(en) analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen. Daarnaast nemen zij 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 zij 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 fases van de procedure duurt niet langer dan vier weken vanaf het indienen van de klacht, tenzij:

- A. De klachtbehandelaar van Dalazorg meer tijd nodig heeft om de klacht zorgvuldig te onderzoeken;
- B. De klachtbehandelaar van Dalazorg van mening is dat over (een onderdeel van) de klacht een deskundig oordeel noodzakelijk is.

In beide gevallen ontvangt de cliënt bericht hierover vóór het verstrijken van de vier weken, met uitleg waarom verlenging nodig is. Het proces inclusief verlenging zal niet langer duren dan tien weken.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

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

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling SPOT waar Dalazorg bij is aangesloten.

Adres onafhankelijke klachtenfunctionaris

Email: klacht@verenigingspot.nl
Postadres: t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Gooimeer 4-15
1411 DC Naarden
Telefoonnummer: 035 - 54 27 517

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

Klachten vallend onder de Wmo

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met Dalazorg niet uitkomt, dan is Dalazorg verplicht om de klager te informeren over o.a. de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de regionale ombudsman.

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 wordt door de zorgmanager Wmo de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het Managementteam van Dalazorg.
- 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 Dalazorg.

Stappenplan klacht/uiting van ongenoegen

Doel

Tijdig kunnen inspelen op wensen en behoeften van klanten en cliëntvertegenwoordigers.
Leren van (bijna) fouten en tijdig kunnen verbeteren.

1. Klacht komt binnen
 - a. Klachtenfunctionaris SPOT en/of Gemeente*, klachtbehandelaar, betrokken (wijk)team, beklagde
 - i. Ontvangen klacht
 - ii. Zet een directe verbeteractie uit indien mogelijk/noodzakelijk
 - b. (Zorg(meldings)coördinator (wijk)team/ klachtbehandelaar
 - i. Bepaalt ernst van de klacht zonodig samen met een tweede functionaris
2. Registratie
 - a. Zorgmanager, (zorg(meldings)coördinator/klachtbehandelaar betrokken (wijk)team
 - i. Registreert klacht op formulier in KMS Scienta (*verder: KMS*)
 - ii. Volgt de workflow via actie in agenda (zolang een ander meld-/volgsysteem ontbreekt)
3. Behandelen
 - a. (Zorg(meldings)coördinator (wijk)team/klachtbehandelaar
 - i. Gaat in gesprek met klager en beklagde binnen vijf kantoor dagen na ontvangst klacht
 - ii. Vraagt indien nodig aanvullende informatie op van evt. andere betrokkenen

- iii. Brengt indien nodig en mogelijk klager en beklaagde met elkaar in gesprek
 - iv. Analyseert informatie op feitelijkheden
 - v. Zet zo nodig verbeteracties uit
 - vi. Koppelt terug aan betrokkenen en evalueert tevredenheid afhandeling
 - vii. Verwijst naar klachtenfunctionaris voor bemiddeling bij onvrede van klachtafhandeling
 - viii. Voltooit registratie schriftelijk (zolang een ander meld-/volgsysteem ontbreekt)
4. Bemiddelen
- a. Zorgmanager/klachtbehandelaar
 - i. Gaat in gesprek met klager en beklaagde
 - ii. Vraagt indien nodig aanvullende informatie op van evt. andere betrokkenen
 - iii. Brengt indien nodig en mogelijk klager en beklaagde met elkaar in gesprek
 - iv. Analyseert informatie op feitelijkheden
 - v. Zet zo nodig verbeteracties uit
 - vi. Adviseert betrokkenen en evalueert tevredenheid bemiddeling
 - vii. Verwijst naar klachtenfunctionaris voor bemiddeling bij onvrede van klachtafhandeling
 - viii. Voltooit registratie schriftelijk (zolang een ander meld-/volgsysteem ontbreekt)
5. Terugkoppelen/nazorg
- a. (Zorg(meldings)coördinator (wijk)team/klachtbehandelaar
 - i. Koppelt, indien wenselijk, resultaten van ondernomen verbeteracties terug
 - ii. Evalueert of genomen maatregel het gewenste effect voor klager heeft opgeleverd
 - b. Zorgmanager/klachtbehandelaar
 - i. Koppelt managementinformatie terug naar directie
- * Komt klacht direct binnen bij de klachtenfunctionaris van SPOT dan wordt de klacht volgens klachtenregeling van SPOT in behandeling genomen, verwerkt en geregistreerd. Komt de klacht binnen bij de Gemeente dan wordt de klacht volgens de procedure van de Gemeente in behandeling genomen,