

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen (verder: klacht waar ook uiting van ongenoegen mee wordt bedoelt).

Let op: klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorgverlening in de zin van de Wet Zorg en Dwang (verder: WZD) worden niet op basis van deze procedure in behandeling genomen. Behandeling van klachten in de zin van de Wet Zorg en Dwang is van toepassing indien Dalazorg is aangesloten bij het reglement Klachtencommissie WZD. Dalazorg is niet aangesloten bij het reglement Klachtencommissie WZD daar Dalazorg geen onvrijwillige zorg biedt (exclusiecriteria).

Prestatie-indicator

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

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de leercoach en/of zorg(meldings)coördinator van het team besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht kan (digitaal) via een [klachtformulier](#) 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 worden ingediend.
- De klacht 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 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.
3. De klachtbehandelaar van Dalazorg maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht te bespreken en vraagt, indien van toepassing, de zorg(meldings)coördinator 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 betrekking heeft ingewonnen door de klachtbehandelaar of zorg(meldings)coördinator van het 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. 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 klager 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 klager 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

Wmo-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met Dalazorg niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- A. Na afhandeling van de klacht 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, 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 kwaliteitsmanager de klachten gerapporteerd aan het Managementteam van Dalazorg.
- D. Het resultaat van de geregistreerde klachten wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten 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*, 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 Nedap ONS
 - ii. Volgt de workflow via rapportage vragenlijsten in Nedap ONS
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 beklagde 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
4. Bemiddelen
- a. Zorgmanager/klachtbehandelaar
 - i. Gaat in gesprek met klager en beklagde
 - ii. Vraagt indien nodig aanvullende informatie op van evt. andere betrokkenen
 - iii. Brengt indien nodig en mogelijk klager en beklagde 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
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 klacht volgens klachtenregeling van SPOT in behandeling genomen, verwerkt en geregistreerd.