

**KLACHTENBELEID
CLIENTEN**

Auteur:	L. Brouwers
Verifieerder:	Clëntenraad en Ondernemingsraad
Autorisator:	Raad van Bestuur
Vastgesteld:	6 juli 2022
Evaluatiedatum:	6 juli 2023

Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat Valkenhof daar zorgvuldig mee omgaat. In het klachtenbeleid¹ van Valkenhof staan heldere afspraken over klachten en de behandeling ervan. Dat betekent dat overal binnen Valkenhof op dezelfde manier met klachten wordt omgegaan.

Valkenhof leert van klachten en een klacht kan aanleiding zijn om te verbeteren. Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten kan Valkenhof het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Uitgangspunten hierbij zijn dat de cliënt centraal staat en dat Valkenhof openstaat voor signalen van cliënten. De nadruk ligt op het verbeteren van de tevredenheid van de cliënt en de kwaliteit van de zorgverlening.

Medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht kunnen, als zij dat willen, ondersteund worden door de vertrouwenspersoon medewerkers.

Samenvattend beschrijft het klachtenbeleid wat klachten zijn, hoe belangrijk klachten zijn voor Valkenhof - een klacht is een gratis advies – en op welke manier met klachten wordt omgegaan. Uitgangspunt is een klacht op een zo laag mogelijk niveau te bespreken. Wanneer een cliënt niet of onvoldoende tevreden is over de behandeling van de klacht, kan een cliënt gebruik maken van de klachtenfunctionaris cliënten of een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie cliënten.

Paragraaf 1 beschrijft de doelen van het klachtenbeleid. Paragraaf 2 bevat de uitgangspunten van het beleid waarna in paragraaf 3 de mogelijkheden van de behandeling van een klacht staan opgenomen. In paragraaf 4 staan de uitzonderingen opgenomen. Paragraaf 5 omvat de behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft. Paragraaf 6 geeft informatie over de Geschillencommissie. Het beleid sluit af met de gewenste resultaten in paragraaf 7. Bijlage I bevat een overzicht van de belangrijkste begrippen van het klachtenbeleid.

¹ De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders tot goede zorg en tot een zorgvuldige omgang met klachten. De Wkkgz en de Uitvoeringsregeling Wkkgz bevatten voorschriften waar elke zorgaanbieder aan moet voldoen.

Voor zorgorganisaties, zoals Valkenhof, die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, is het van belang dat klachten over een aantal beslissingen en/of over de nakoming van verplichtingen behandeld worden door een speciaal daarvoor ingestelde klachtencommissie. Valkenhof is voor dit soort klachten aangesloten bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en het LOC, samen met Leder(in), KansPlus, de LSR en de VGN². Meer informatie over de KCOZ is te vinden op www.kcoz.nl.

Cliënten die onder de Wzd vallen, kunnen ook een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van de cliëntvertrouwenspersonen Wzd.

² ActiZ is de branchevereniging van zorgorganisaties; het LOC is een netwerk voor cliëntenraden in zorg en welzijn; Leder(in) is de koepelorganisatie van mensen met een lichamelijke handicap, verstandelijke beperking of chronische ziekte; KansPlus is een belangennetwerk voor mensen met een verstandelijke beperking; de LSR is een landelijk steunpunt voor (mede)zeggenschap van cliënten; de VGN is de vereniging gehandicaptenzorg Nederland.

1. Doelen van het klachtenbeleid

- Het bieden van een laagdrempelige en effectieve opvang en behandeling van klachten, die gericht is op een voor de klager en Valkenhof bevredigende situatie.
- Klachten worden overal binnen Valkenhof op dezelfde manier opgevangen en behandeld. Iedereen heeft recht op dezelfde kwaliteit van zorg en heeft dezelfde rechten en plichten.
- Het vaststellen van uitgangspunten hoe om te gaan met klachten en de manier van omgaan met klachten.
- Het vaststellen van uitgangspunten voor het registreren van klachten, om daarmee inzicht te krijgen in het soort klachten en de ingezette verbeteractiviteiten.

2. Uitgangspunten van het klachtenbeleid

- Iedere medewerker van Valkenhof neemt een klacht serieus. Een klager ontvangt altijd een terugkoppeling over een klacht, zodat hij/zij weet wat er met de klacht is gedaan.
- Het klachtenbeleid en de documenten die daarbij horen, zijn beschikbaar voor alle cliënten of hun naasten die een klacht willen indienen. Het staat op de website en wordt, als mensen ernaar vragen, aan hen verstrekt.
- De behandeling van klachten is laagdrempelig.
- Valkenhof gaat uit van wederzijds respect tussen cliënt en medewerker.
- Valkenhof heeft een cultuur waarin klachten positief ontvangen worden. Alle medewerkers adviseren en ondersteunen cliënten als ze niet tevreden zijn over de behandeling of de zorg. Op het moment dat een cliënt een klacht heeft, biedt de medewerker hem/haar ondersteuning. Dat kan door de cliënt in eerste instantie te verwijzen naar de direct betrokkene(n) of de leidinggevende van de afdeling. Dat kan ook door de cliënt te vertellen over het klachtenbeleid, het bestaan van de klachtenfunctionaris cliënten en/of de regionale klachtencommissie cliënten. *Een cliënt wordt echter niet aangezet om een klacht in te dienen.*
- Een cliënt heeft binnen Valkenhof drie mogelijkheden van klachtbehandeling: interne bespreking van de klacht, inschakelen klachtenfunctionaris cliënten of het indienen van een klacht bij de regionale klachtencommissie cliënten. Cliënt kan daarbij zelf de weg kiezen voor het bespreken van zijn/haar klacht.
- Het streven is om een klacht te bespreken met de medewerker(s) die bij de klacht betrokken is (zijn) of waarop de klacht betrekking heeft. Als dat niet mogelijk of gewenst is, kan cliënt zijn/haar klacht met de leidinggevende van de betrokken medewerker(s) bespreken.

- De leidinggevenden van Valkenhof hebben een actieve en open houding en kunnen met klachten omgaan. Het gaat bij een klacht niet om gelijk hebben of krijgen, maar om de manier waarop de organisatie ermee omgaat. Fouten komen voor en Valkenhof wil deze fouten op een positieve manier bespreken en ervoor zorgen dat een klacht een stimulans is om te komen tot een verbetering.
- Als het mogelijk is, koppelt een leidinggevende in team-/groepsverband terug over een klacht en de behandeling daarvan. Doel van de terugkoppeling is om onvrede weg te nemen of het (opnieuw) ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Deze terugkoppeling gebeurt anoniem en alleen met toestemming van de cliënt.
- De leidinggevenden zorgen ervoor dat medewerkers de gelegenheid krijgen om oplossingen te zoeken voor problemen of verbeterpunten. Een actieve inbreng van medewerkers vergroot de creativiteit en verantwoordelijkheid voor de manier van werken, de klantgerichtheid en de kwaliteit.
- Het klachtenbeleid is niet bedoeld om het aantal klachten te verminderen maar om ervoor te zorgen dat alle betrokkenen van de klachtbehandeling leren.
- De klachten worden geregistreerd en aangeboden aan de Raad van Bestuur voor evaluatie en verbetering van de zorg- en dienstverlening. De registratie en vastlegging van gegevens gebeurt volgens de privacy voorschriften van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3. Mogelijkheden van klachtbehandeling

Valkenhof gaat uit van drie mogelijkheden van klachtenbehandeling. Klager is daarbij vrij om zelf te beslissen van welke mogelijkheid hij/zij gebruik maakt om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.

Dat betekent dat klager kan starten met interne bespreking van de klacht of de klachtenfunctionaris cliënten inschakelt of een formele klacht indient bij de regionale klachtencommissie cliënten. Klager kan overigens ook rechtstreeks een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie cliënten of ervoor kiezen om direct de klachtenfunctionaris cliënten te benaderen.

a. Interne bespreking van de klacht

- Klager bespreekt zijn/haar klacht met de medewerker(s) of de leidinggevende(n). Dit gesprek is gericht op het horen en erkennen van klachten en het samen met betrokkene zoeken naar oplossingen en verbeteringen. Het doel is de vertrouwensrelatie te herstellen, het probleem op te lossen en de tevredenheid te verbeteren. Een ruime meerderheid van de klachten kan direct door de betrokkene(n) en/of leidinggevende besproken en opgelost worden.
- Klager maakt de klacht kenbaar bij de betreffende medewerker: Betrokkene en de medewerker (eventueel samen met de leidinggevende) proberen de klacht op te lossen door een gesprek of een actie. De medewerker meldt zelf de klacht bij de leidinggevende. Op vraag van betrokkene kan de klachtenfunctionaris cliënten ter ondersteuning bemiddelen.
- Klager maakt de klacht kenbaar bij een andere medewerker: De medewerker verwijst hem/haar naar de betreffende medewerker of de leidinggevende.

Na ontvangst van de klacht, bespreekt de medewerker of de leidinggevende de klacht met de klager. Klachten worden in dit gesprek serieus besproken en mogelijke verbeteringen worden geïnventariseerd. Een klacht wordt indien mogelijk direct opgelost en door de medewerker altijd teruggekoppeld aan de klager. De leidinggevende registreert de klacht en de in te zetten verbetermaatregelen. De manager bespreekt de klachten tijdens de kwartaalrapportages met de Raad van Bestuur. De rapportage van het vierde kwartaal vormt het jaaroverzicht.

b. Klachtenfunctionaris cliënten

Een klager kan ook de klachtenfunctionaris cliënten van Valkenhof benaderen als hij/zij een klacht heeft of een andere kwestie wil bespreken waar hij/zij niet tevreden over is. De klachtenfunctionaris kan een cliënt ook ondersteunen bij het indienen of formuleren van een klacht bij de regionale klachtencommissie cliënten. De werkwijze van de klachtenfunctionaris is beschreven in het Reglement klachtenfunctionaris cliënten³.

³ Het Reglement klachtenfunctionaris cliënten is onlosmakelijk verbonden met het Klachtenbeleid cliënten van Valkenhof.

Het doel van het reglement is een zorgvuldige en transparante manier van de behandeling van klachten. Daarnaast waarborgt het de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris ten opzichte van Valkenhof en de klager.

De gesprekken met de klachtenfunctionaris cliënten zijn vertrouwelijk van aard.

c. Klachtencommissie cliënten

Een klager kan er ook voor kiezen om een klacht in te dienen bij de regionale klachtencommissie cliënten. Valkenhof is samen met een aantal collega zorgaanbieders uit de regio, aangesloten bij deze regionale klachtencommissie. De werkwijze van de regionale klachtencommissie cliënten is beschreven in het Reglement regionale klachtencommissie cliënten⁴. Ook dit reglement heeft als doel het bieden van een zorgvuldige en transparante manier van de behandeling van klachten evenals de waarborg van een onafhankelijke positie van de klachtencommissie ten opzichte van Valkenhof en de klager.

De klachtenfunctionaris cliënten en de regionale klachtencommissie cliënten sturen jaarlijks voor 1 februari een overzicht van het aantal en de aard van de ingediende, afgehandelde en nog lopende klachten en een overzicht van de aanbevolen verbeteractiviteiten voor de Raad van Bestuur en de jaarverantwoording.

4. Uitzonderingen

De klacht wordt in behandeling genomen tenzij:

- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht een onderwerp betreft waarvoor een speciale beroepsprocedure geldt, zoals een beroepsprocedure bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) of bij de Centrale Raad van Beroep in geval van een beroep inzake een WAO uitkering;
- de klacht de financiële vergoeding van de zorg betreft. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de afdeling Financiën;
- de klacht een regeling of wet betreft, voor zover de wijze van naleving door de regeling of wet zelf geheel is bepaald;
- de klacht al door de regionale klachtencommissie is behandeld zonder dat er nieuwe feiten zijn;
- de klacht in behandeling is of al is behandeld door de rechter;
- er sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf;
- de klacht een ernstig vermoeden van een strafbaar feit betreft of betrekking heeft op een schadeclaim.

Laatstgenoemde twee uitzonderingen (calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf en ernstig vermoeden strafbaar feit en schadeclaim) worden onmiddellijk verwezen naar de Raad van Bestuur.

Klachten waarbij mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf meldt de Raad van Bestuur direct bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

⁴ Het Reglement van de Regionale klachtencommissie cliënten is onlosmakelijk verbonden met het Klachtenbeleid cliënten van Valkenhof.

In geval van een dringende reden kan Valkenhof besluiten de klachtbehandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins misdraagt waardoor voortzetting van de klachtbehandeling in alle redelijkheid niet meer van Valkenhof kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. Klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben

- Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders wordt aangeboden en klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde klachtbehandeling door de verschillende zorgaanbieders, neemt de klachtenfunctionaris cliënten contact op met die andere zorgaanbieders, na toestemming hiervoor van klager.
- De klachtenfunctionaris cliënten spreekt namens Valkenhof met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtbehandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

6. Geschillencommissie

Indien een klacht, na klachtbehandeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie. Valkenhof is aangesloten bij De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).

Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Wzd klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd. Deze kunnen worden voorgelegd aan de KCOZ (zie hierboven onder Inleiding)

7. Gewenste resultaten

Het klachtenbeleid van Valkenhof is gericht op een verhoogde tevredenheid van cliënten. Een cliënt zal meer tevreden zijn over Valkenhof als

- de klachtbehandeling snel en adequaat plaatsvindt
- de procedure en verwachtingen duidelijk zijn
- de organisatie open staat voor klachten
- betrokkenen hun afspraken nakomen.

Naast klanttevredenheid levert het klachtenbeleid en de daarbij horende reglementen een effectieve en eenvoudige klachtenprocedure op voor alle medewerkers en cliënten. Naast een goede klachtbehandeling kan er ook een heldere analyse van de klachten gemaakt worden om zo de zorgverlening te verbeteren.

Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling doen hun uiterste best om de behandeling van klachten af te ronden in de daarvoor in de Wkkgz opgenomen termijnen. Bij complexe klachten kan het echter voorkomen dat van de termijn kan worden afgeweken. Hierover vindt te allen tijden overleg plaats met betrokkenen bij de klacht.

Bijlage I Begrippen

- **Aangeklaagde:**
Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- **Calamiteit:**
'Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.¹⁵
- **Cliëntenraad:**
De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz2018) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Valkenhof;
- **Cliënt of klant:**
Natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Valkenhof zorg verleent of heeft verleend;
- **Geschil:**
Een klacht die, na behandeling conform het Klachtenbeleid, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie waar Valkenhof bij aangesloten is;
- **Klacht:**
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder, komende van de gebruiker van deze zorgaanbieder. Een klacht gaat over het wel of niet handelen of een besluit met gevolgen voor de cliënt en kan worden ingediend zoals beschreven onder 3. Mogelijkheden van klachtenbehandeling;
- **Klager:**
Degene die een klacht indient.
- **Klachtenbeleid:**
In een klachtenbeleid staan alle voornemens, uitgangspunten en gewenste resultaten beschreven op het gebied van klachten van cliënten. Het klachtenbeleid wordt gedragen door het management en ter advisering voorgelegd aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Daarna stelt de Raad van Bestuur het beleid vast;
- **Klachtenfunctionaris cliënten:**
Degene die door de Raad van Bestuur belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent. De klachtenfunctionaris cliënten werkt volgens het Reglement klachtenfunctionaris cliënten;

5 Definitie zoals opgenomen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

- **Leidinggevende:**
Persoon met een coachende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- **Medewerker:**
Een persoon die binnen Valkenhof werkzaam is op basis van: arbeidsovereenkomst; detachering; toelatingsovereenkomst; uitzendovereenkomst; stageovereenkomst; overeenkomst van opdracht (freelance).
- **Oordeel:**
Een schriftelijke mededeling van Raad van Bestuur met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, of en zo ja welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- **Raad van Bestuur:**
De Raad van Bestuur van Valkenhof, eindverantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening;
- **Regionale klachtencommissie cliënten:**
De onafhankelijke regionale klachtencommissie, waarbij Valkenhof is aangesloten, die volgens in het Reglement klachtencommissie cliënten vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht;
- **Schadeclaim:**
Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel een schadevergoeding verzoekt;
- **Vertegenwoordiger:**
De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enig wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- **Vertrouwenspersoon:**
Een persoon waar cliënten/medewerkers terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over bv. problemen over de geboden zorg- en dienstverlening of ongewenst gedrag.
- **Zorgaanbieder:**
Een instelling/organisatie dan wel een solistische werkende zorgverlener;
- **Zorgverlener:**
Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.