

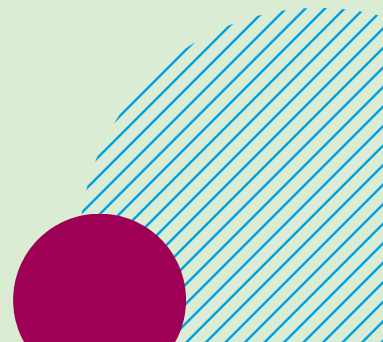


# KLACHTENPROCEDURE (WERKDOCUMENT)

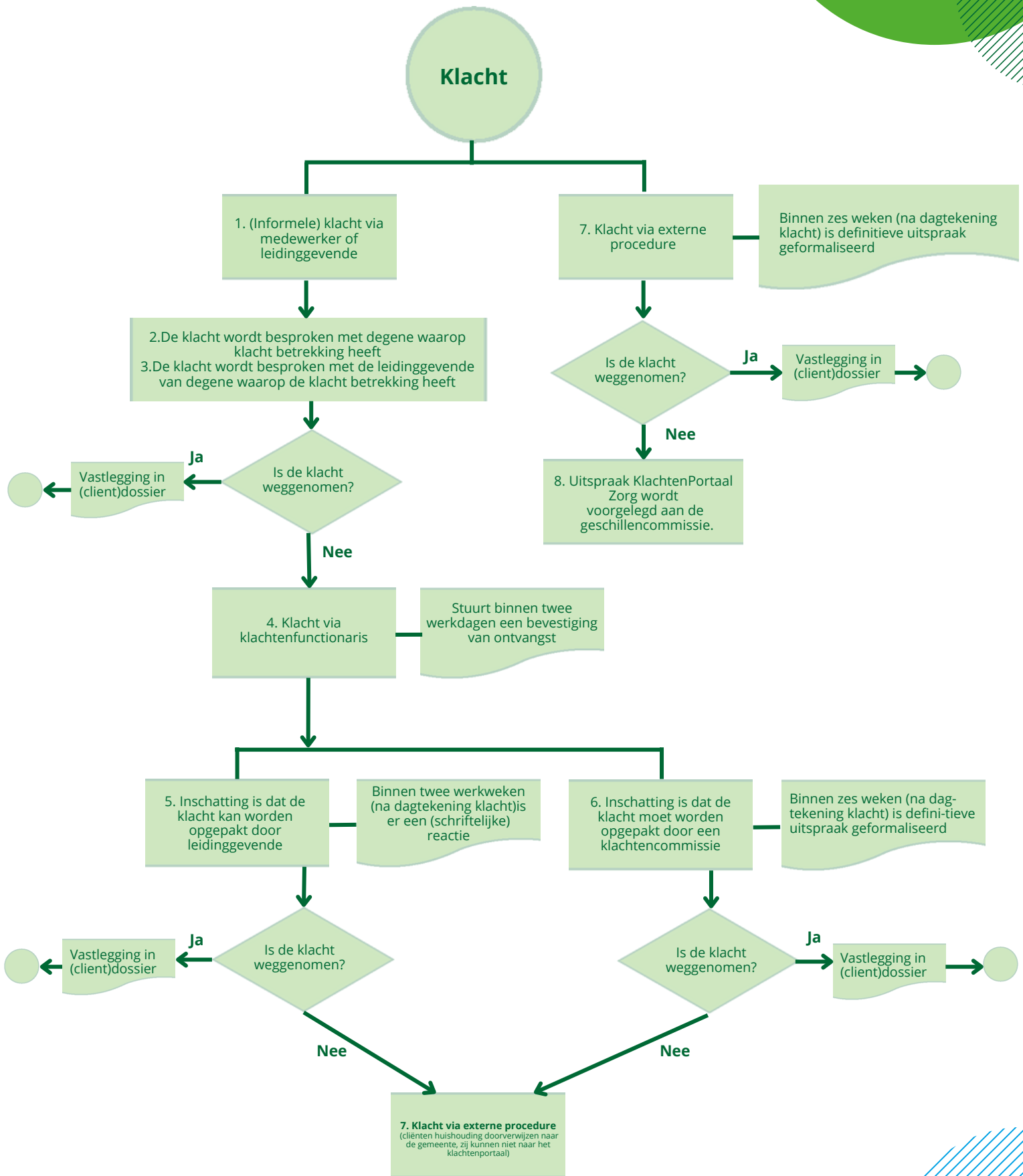
**PGVZ**



Zorg  
met tijd en  
aandacht



# Klachtenprocedure



|     |   |   |   |
|-----|---|---|---|
| 1   | <p><b>(Informele) klacht wordt ingediend via medewerker/leidinggevende.</b><br/> <b>Komt binnen via: telefoon, @mail, brief</b></p>                               | <p><b>Klachtenfunctionaris:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adviseert de client/klager over de te ondernemen stappen.</li> <li>- Arrangeert zo nodig een gesprek</li> <li>- Is al dan niet op verzoek aanwezig bij eventueel gesprek</li> </ul>  |   |
| 2/3 | <p><b>De klacht wordt besproken met de medewerker of diens leidinggevende.</b></p>  | <p><b>Klachtenfunctionaris:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is in deze fase geen procesbewaker, verantwoordelijkheid ligt bij leidinggevende.</li> </ul> <p><b>Leidinggevende/medewerker:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reageert binnen twee werkdagen op degene die de informele klacht heeft ingediend</li> <li>- Beoordeeld of klacht opgelost kan worden via de 'informele' weg.</li> <li>- Gaat zo snel mogelijk een gesprek aan om de klacht op te lossen.</li> <li>- Leidinggevende is procesbewaker en verantwoordelijk voor een zo optimaal mogelijk resultaat.</li> </ul>   | <p><b>Klacht is weggenomen:</b><br/> Vastlegging in (client)dossier indien gewenst.</p> <p><b>Klacht is niet weggenomen:</b><br/> Dossier wordt overgedragen aan de klachtenfunctionaris</p>  |
| 4   | <p><b>Klacht wordt ingediend via klachtenfunctionaris medewerker/leidinggevende.</b><br/> <b>Komt binnen via: telefoon, @mail, brief of klachtenformulier</b></p> | <p><b>Klachtenfunctionaris:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stuurt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst naar degene die de klacht heeft ingediend.</li> <li>- Indien nodig overleg met het bestuur over de te volgen procedure (leidinggevende, klachtencommissie, externe procedure)</li> <li>- Informeert de klager over de te volgen richting en daarbij behorende reactietermijnen. (via medewerker/leidinggevende twee werkweken, via klachtencommissie zes werkweken)</li> <li>- Klachtenfunctionaris is procesbewaker</li> <li>- Open klachtendossier.</li> </ul>  |   |
| 5   | <p><b>Klacht kan worden opgepakt via betrokken leidinggevende</b></p>   | <p><b>Klachtenfunctionaris</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Draagt zorg voordat de klacht wordt doorgestuurd naar de verantwoordelijke leidinggevende en vraagt deze formeel te reageren binnen uiterlijk één week.</li> <li>- Op basis van reactie verantwoordelijk leidinggevende, binnen twee (werk)weken, terugkoppeling formaliseren richting degenen die de klacht heeft ingediend.</li> <li>- Indien nodig: arrangeert een gesprek met betrokkenen en is al dan niet op verzoek aanwezig bij gesprek.</li> <li>- Indien nodig: doet voorstel voor bemiddelaar en arrangeert een gesprek.</li> <li>- Indien nodig betrek op tijd de gemeente/zorgkantoor of zorgverzekeraar bij de klacht.</li> </ul> <p><b>Leidinggevende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bespreekt de klacht met betrokken medewerker(s) en formaliseert een reactie of komt met een afhandelingsvoorstel/ - richting en koppelt dit terug aan de klachtenfunctionaris binnen één werkweek</li> <li>- In overleg met klachtenfunctionaris kijken naar mogelijke vervolgstappen</li> </ul> | <p><b>Klacht is weggenomen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sluit kort met degene die de klacht heeft ingediend of klacht voldoende is afgehandeld</li> <li>- Vastlegging in klachtendossier en dossier sluiten</li> </ul> <p><b>Klacht is niet weggenomen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzet klachtencommissie.</li> <li>- Externe klachtenprocedure.</li> </ul> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 6 | <p><b>Klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie</b></p>   | <p><b>Klachtenfunctionaris:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachtenfunctionaris Is procesbewaker en contactpersoon voor bestuur en klager.</li> <li>- Open klachtendossier</li> <li>- Indien gewenst kan commissie voorzitten</li> <li>- Koppelt na uiterlijk zes werkweken de beslissing van de commissie terug aan klager.</li> </ul> <p><b>Bestuur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Stelt klachtencommissie samen en formaliseert opdracht</li> </ul> <p><b>Klachtencommissie:</b></p> <p>Commissie doet een bindende uitspraak (via bestuur) binnen uiterlijk vier werkweken</p> | <p><b>Klacht is weggenomen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sluit kort met degene die de klacht heeft ingediend of klacht voldoende is afgehandeld</li> <li>- Vastlegging in klachtendossier en dossier sluiten.</li> </ul> <p><b>Klacht is niet weggenomen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Externe klachtenprocedure en mogelijkheid tot het voorleggen van de klacht bij de Geschillencommissie.</li> </ul> |
| 7 | <p><b>Klacht wordt ingediend bij KlachtenPortaal Zorg (niet voor cliënten die vallen onder de HH WMO)</b></p> | <p><b>Klachtenfunctionaris:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is contactpersoon voor KlachtenPortaal Zorg betreffende de klacht.</li> <li>- Brengt betrokken leidinggevende op hoogte.</li> <li>- Zet acties uit binnen de organisatie, binnen de daarvoor geldende termijnen en afspraken.</li> <li>- Koppelt reactie terug aan KlachtenPortaal Zorg.</li> <li>-Registreert de klacht en volgt de afhandeling.</li> </ul>  | <p><b>Klacht is weggenomen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vastlegging in klachtendossier en dossier sluiten</li> </ul> <p><b>Klacht is niet weggenomen:</b></p> <p>Geschillencommissie</p>   |
| 8 | <p><b>Geschillencommissie</b></p>   | <p>Als de klacht door de klager wordt doorgezet naar de geschillencommissie, neemt deze commissie de zaak volledig over. In tegenstelling tot de klachtenfunctionaris, treedt de geschillencommissie niet op als bemiddelaar. De commissie geeft in plaats daarvan bindend advies om tot een schikking tussen de partijen te komen. De schadeclaims die kunnen worden toegekend door de geschillencommissie, kunnen oplopen tot € 25.000.</p>  |  |

## Bijlage: INTERNE KLACHTENAFHANDELING

Het doel van de klachtenafhandeling is om uitvoering te geven aan de bepalingen van hoofdstuk 3 van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

### Klachten kunnen bij mondeling of schriftelijk (via klachtenformulier, post of e-mail) bij:

- medewerker en/of diens leidinggevende
- klachtenfunctionaris
- KlachtenPortaal Zorg ([zie procedure KPZ](#))

### De klacht via medewerker en/of diens leidinggevende

- Wanneer tegenover een medewerker een klacht is ingediend, stelt de medewerker klager in de gelegenheid om de klacht met klager te bespreken. De medewerker en/of klager betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de andere partij daartegen geen bezwaar maakt.
- Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de regeling klachten en de mogelijkheid om de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met de medewerker te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

### 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 te kennen te geven, dat deze geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### Klachtenfunctionaris: taken en verantwoordelijkheden

- Het bestuur stelt een geschikte klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
- De klachtenfunctionaris binnen PGVZ heeft de volgende taken:
  - o adviseert klager met betrekking tot het indienen van een klacht;
  - o ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht;
  - o onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - o zorgt voor een goed afhandeling van de klacht binnen de daarvoor gestelde termijnen;
  - o legt een klachtendossier aan en registreert de klacht
  - o is contactpersoon van de organisatie voor KlachtenPortaal Zorg (externe klachtenprocedure)
- Het bestuur ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris diens werkzaamheden onafhankelijk verricht en benadeelt deze niet wegens de wijze waarop deze functie wordt uitgevoerd.
- Het bestuur stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die deze voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- De klachtenfunctionaris die als persoon betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, zal deze tijdelijke de genoemde taken overdragen aan een ander persoon die geen betrokkenheid heeft.

### Afhandeling van de klacht

- Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht, door leidinggevende en/of aangeklaagde
- De behandeling van de klacht is erop gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- De klachtenfunctionaris informeert de klager over de voortgang van de behandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris informeert de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht over de afhandeling van de klacht. Indien de klacht door een klachtencommissie moet worden behandeld wordt de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd
- Indien nodig wordt de gemeente/zorgkantoor/zorgverzekeraar betrokken/op de hoogte gebracht van de klacht. Opmerking: de afhandeling van klacht is primair de verantwoordelijkheid van PGVZ. Mogelijk kan gemeente/zorgkantoor/zorgverzekeraar bijdragen aan de oplossing.

### Klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen.
- De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur.
- De leden van de klachtencommissie zijn als persoon niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft
- De leden van de klachtencommissie zijn deskundig op het gebied van klachtenbehandeling.
- De klachtenfunctionaris zit de klachtencommissie voor.
- De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  1. Het nemen van beslissingen inzake de bevoegdheid van de klachtcommissie, ontvankelijkheid en gegrondheid van klachten.
  2. Het voorbereiden en leiden van zittingen en bijeenkomsten van de klachtencommissie.
- Het bestuur stelt de klachtcommissie de faciliteiten ter beschikking die deze voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden bewaard in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard vanaf het moment dat de laatste handeling in het dossier heeft plaatsgevonden. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
- De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van klachten, wijze van indiening, klachtensoort en oplossingsrichting, ten behoeve van (jaar)rapportages (o.a. Cliëntenraad, kwaliteit, stakeholders)