

WKKGZ, incl. klachtenregeling

\

Stichting Obliek
Waardsedijk Oost 10
3417 XJ Montfoort
info@obliek-zorg.nl
www.obliek-zorg.nl
06-38061009
auteur: Viabema, I. A Valk
v1 juni 2017

INHOUD

INLEIDING	1
1. ONDERWERP	1
2. DOEL	1
3. DEFINIËRING	2
4. WKKGZ EN DE UITVOERING DAARVAN BINNEN DE STICHTING	2
5. KLACHTENREGELING	3
BIJLAGE 1: STAPPENPLAN KLACHTENREGELING	4

INLEIDING

Stichting Obliek biedt begeleiding en ondersteuning in Montfoort aan mensen met een beperking. De stichting zet zich in om samen met ouders/vertegenwoordigers en teamleden het welzijn en specifiek de veiligheid van haar cliënten te borgen, hun positie te versterken en hun sociaal-emotionele weerbaarheid te vergroten.

Deze regeling beschrijft de uitwerking die de stichting geeft aan de 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg' (wkkgz) . Het doel van deze wet is het ondersteunen van cliënten zodat zij goede zorg ontvangen. Ook heeft deze wet het doel openheid over en leren van eventuele fouten en incidenten in de zorg te verbeteren.

1. ONDERWERP

De 'Kwaliteitswet zorginstellingen' beschrijft waar goede zorg aan moet voldoen. Maar wat kunnen cliënten doen als ze vinden dat ze geen goede zorg ontvangen of als er klachten of geschillen zijn? Hiervoor dient de "Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg". Met ingang van januari 2017 zijn de regels binnen de wkkgz veranderd. In principe moeten alle zorgaanbieders voldoen aan deze wet.

Wat regelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg?

Door de nieuwe wet is een betere en snelle aanpak van klachten mogelijk. Zo kunnen mensen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Die helpt mensen verder en probeert klachten snel tot goede oplossingen te brengen. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek bevorderen.

Lost een gesprek met uw zorgaanbieder of klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan biedt de wet een laagdrempelig alternatief: u kunt naar een onafhankelijke geschilleninstantie. Alle zorgaanbieders moeten bij een geschilleninstantie zijn aangesloten. Die doet een bindende uitspraak. Dit betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. U kunt dus niet in beroep. De geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen tot in ieder geval 25.000 euro.

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg versterkt uw positie in de zorg. Zo krijgt u recht op goede informatie over een incident dat u is overkomen. De zorgaanbieder moet dit met u bespreken en in uw dossier opnemen.

De Rijksoverheid heeft een speciale website over deze belangrijke wet gemaakt. Hier vindt u ook informatie over afhandeling van klachten en de beschrijving van kwaliteit in de zorg: <http://kwaliteitenklachtenzorg.nl/>.

2. DOEL

Met deze klachtenregeling beoogt de stichting helderheid te creëren voor haar cliënten. Inzicht in de kwaliteit van zorg, inzicht in wat een cliënt mag verwachten, inzicht in welke stappen een cliënt kan ondernemen indien er een klacht of geschil is, en tot slot inzicht in wat de stichting doet (en moet doen) indien zich een klacht of geschil voordoet.

Een tweede doel is het beschikbaar stellen van informatie aan de zorgmedewerkers kennis. Zij moeten op de hoogte zijn van en werken met/vanuit de protocollen, regelingen, wetten, afspraken en wensen op bovengenoemd vlakken.

3. DEFINIËRING

Zoals aangegeven geeft de Wkkgz de cliënt een middel in handen om te weten te komen wat hij mag verwachten binnen de zorg. Indien de cliënt ontevreden is, een klacht heeft of meer informatie wenst, heeft hij met de Wkkgz, en als onderdeel daarvan met de klachtenregeling, een middel in handen om te handelen.

Elke klacht van een (vertegenwoordiger van een) cliënt zal serieus genomen worden. Ook als achteraf mogelijk blijkt dat de klacht misschien niet terecht was, valt de afloop binnen de Wkkgz: Deze heeft als één van de doelen openheid te creëren. Voorwaarden voor openheid zijn o.a.: juiste manier van communiceren, juiste manier van informatieverstrekking, juiste cultuur. Blijkbaar was op die gebieden dan iets ontoereikend, waardoor verwachtingen ten aanzien van de zorg en de ontvangen zorg niet overeenkwamen.

De stichting zal in alle gevallen de klachtenmeldingen serieus nemen en afhandelen op zodanige wijze dat er een leermoment uit volgt.

Met de cliënt wordt bedoeld de persoon die op contractbasis (in de vorm van een zorgovereenkomst) zorg ontvangt van de stichting. De vertegenwoordiger is de ouder, verzorger of anderszins wettelijk vertegenwoordiger.

Met medewerker wordt bedoeld de persoon die op contractbasis (in de vorm van een samenwerkingsovereenkomst, freelancer dan wel vrijwilliger) betrokken is bij de zorg binnen de stichting.

4. WKKGZ EN DE UITVOERING DAARVAN BINNEN DE STICHTING

De 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen in zorg' omvat o.a. de volgende eisen. Direct daaronder wordt vermeld hoe de stichting daar invulling aan geeft.

- De stichting moet een systeem hebben voor veilig melden van incidenten en (bijna) ongelukken.
 - Er is een MIC -formulier voor de melding van (bijna)incidenten cliënten. Hiermee doet de medewerker die betrokken was bij het (bijna)incident ofwel een medewerker die getuigen was/na afloop het voorval vernam, verslag.
 - Doel is dat medewerkers leren van de incidenten. Dit kan in de vorm van evaluatiegesprekken met management/bestuur en/of door middel van intervisie of andere gespreksvormen waarbinnen medewerkers bevindingen met elkaar bespreken, ervan leren en zo samen de zorg verbeteren.
- De stichting moet zorgverleners controleren voor indiensttreding (vergewisplicht).
 - De stichting heeft voorafgaande aan de beslissing of met een medewerker een samenwerkingsovereenkomst aangegaan wordt, minimaal een kennismakings- cq. sollicitatiegesprek. Hierin worden o.a. verwachtingen van beide zijden besproken en wordt onderzocht of de opleiding en ervaring van de potentiële medewerker aansluiten bij de taken en handelingen die binnen de functie horen.
 - Na een positief verlopen eerste gesprek volgt een proefmiddag, waarna de beide partijen evalueren of een samenwerking gewenst is. Zoja, dan volgen de volgende acties:
 - De stichting vergewist zich ervan dat de potentiële medewerker integer, betrouwbaar en competent is.
 - Een complete en recente CV, een kopie van meest recente en relevante opleidingen, een kopie van een ID, een recente VOG, referenties worden aan het dossier toegevoegd.
 - Van de samenwerking wordt een overeenkomst opgesteld en ondertekend.
- Meldplicht bij de IGZ van alle ontslagen wegens disfunctioneren, van alle geweldplegingen binnen de stichting waarbij een cliënt betrokken is.
 - Dit melden kan via de website van de IGZ: <https://www.igz.nl/melden/> onder kopje "Melden volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)", alwaar een link en digitaal meldformulier beschikbaar zijn.
 - De Inspectie voor de Gezondheidszorg kijkt dan welke maatregelen de stichting moet nemen om te voorkomen dat het weer gebeurt.
- Extra informatieplicht. De cliënt heeft recht op extra informatie over de zorg die de stichting biedt, over (bijna) incidenten of over de kwaliteit van de zorgverlening van de stichting. Een gespreksverslag dient te worden opgenomen in het cliënt dossier.
 - De stichting neemt alle klachten, meldingen van (bijna) incidenten, geschillen of beschuldigingen van mogelijke tekortkomingen serieus.
 - De cliënt wordt serieus gehoord, zowel door de betrokken medewerker als door het bestuur/management.

- De cliënt wordt geïnformeerd en krijgt antwoord op de gestelde vragen. Deze antwoorden moet de stichting binnen een redelijke, in overleg bepaalde termijn beschikbaar hebben.
- De stichting maakt gespreksverslagen waarvan tenminste 1 exemplaar voor in het cliëntdossier en 1 exemplaar voor de cliënt zelf.
- Er is een interne klachtenfunctionaris die gratis beschikbaar is voor cliënten. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
 - De stichting heeft een vertrouwens- cq. klachtenpersoon beschikbaar. Contactgegevens zijn opgenomen in de onderstaande klachtenregeling en bijbehorende stappenplan.
- Op 1 januari 2017 moet elke zorgaanbieder zijn aangesloten bij een geschilleninstantie. De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie. Heeft u schade geleden? Dan kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen. De geschilleninstantie is bevoegd om een schadevergoeding tot € 25.000 toe te kennen. In het geschillenreglement van de zorgaanbieder staat het exacte maximum bedrag.
 - Indien de cliënt er niet met de betrokken medewerker, het bestuur/management en ook de vertrouwenspersoon niet uit komt, kan de cliënt gebruik maken van een externe klachtencommissie. De stichting is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg (voor WLZ-cliënten) en bij ECKG (voor Jeugdwet- en WMO-cliënten)
- Elke zorgaanbieder heeft per 1 januari 2017 een schriftelijke overeenkomst met alle zorgverleners die voor hem werken. In deze overeenkomst staan normen waaraan de zorgverlener moet voldoen, zodat u kunt instaan voor de kwaliteit van de zorg en een goede afhandeling van eventuele klachten. Voor medewerkers in loondienst volstaat de arbeidsovereenkomst.
 - De stichting stelt met alle medewerkers een schriftelijke overeenkomst op (zie ook hierboven).
 - Tijdens de sollicitatieperiode wordt een medewerker op de hoogte gesteld van het beleid van de stichting en van de geldende kwaliteitsafspraken en – wetten.
 - Alle documenten en protocollen worden beschikbaar gesteld. De medewerker wordt geacht deze informatie tot zich te nemen en zich eigen te maken. Met deze informatie kan de medewerker zorg leveren in overeenkomst met de eisen die de stichting hanteert en de visie die ze wil uitdragen.

5. KLACHTENREGELING

De stichting doet haar uiterste best om kwaliteit te leveren in zorg en om zorg te leveren die aansluiten bij de vraag van cliënten. De stichting streeft na een organisatie te zijn met een cultuur van openheid en laagdrempeligheid, waarbij de cliënt centraal staat. De stichting hoopt dat door de manier van communiceren van bestuur, directie en medewerkers de cliënt zich aangemoedigd voelt om knelpunten bespreekbaar te maken. De cliënt moet zich gehoord voelen en de stichting moet vanaf het eerste moment adequaat omgaan met meldingen van knelpunten.

Indien de cliënt het om welke reden dan ook moeilijk vindt om met een klacht naar medewerkers, directie of het bestuur te stappen, dan is er binnen de stichting een vertrouwens- cq. klachtenpersoon aanwezig waar de cliënt altijd (gratis) aan kan kloppen. Dit kan in elke fase van de klachtenprocedure.

Mocht de cliënt onverhoopt vinden dat naar aanleiding van de klacht of melding niet adequaat genoeg is gehandeld, dan kan de cliënt de klacht bij een externe geschillencommissie voorleggen.

De cliënt mag van de stichting verwachten dat elke melding serieus opgepakt wordt en adequaat afgehandeld wordt. Op een schriftelijke melding wordt binnen een termijn van 6 weken (met max. 1 verlenging van 4 weken) gereageerd. Van de meldingen, gesprekken, acties en eventueel gemaakte afspraken wordt verslag gemaakt dat in het cliëntdossier bewaard wordt.

Vanuit kwaliteitsoogpunt worden alle meldingen binnen het team van medewerkers besproken. Nagegaan wordt wat de leerpunten zijn en hoe meldingen/klachten van deze aard in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Hieronder een overzicht van mogelijke stappen en de bijbehorende contactgegevens.

Overigens hanteert de stichting een aanvullend protocol voor grensoverschrijdend gedrag, bedoeld voor de medewerkers. Meldingen van cliënten over grensoverschrijdend gedrag en andere ongewenste situaties kunnen ook via onderstaande regeling ingediend worden.

BIJLAGE 1: STAPPENPLAN KLACHTENREGELING

bedoeld voor (vertegenwoordigers van) cliënten

U KUNT TERECHT BIJ:	(betreffende) medewerker	bestuur/directie	interne vertrouwens- cq. klachtenpersoon	externe instantie
1^e melding	Van alle situaties die voorgevallen zijn tijdens momenten waarop u zorg ontving van de stichting, waarover u niet tevreden bent, kunt u melding maken bij de betreffende (of een andere) medewerker van de stichting.	Van alle situaties die voorgevallen zijn tijdens momenten waarop u zorg ontving van de stichting, waarover u niet tevreden bent, kunt u melding maken bij de directie of het bestuur van de stichting.	Van alle situaties die voorgevallen zijn tijdens momenten waarop u zorg ontving van de stichting, waarover u niet tevreden bent, kunt u melding maken bij de interne vertrouwens- cq. klachtenpersoon van de stichting.	
u mag verwachten:	- dat er direct of uiterlijk binnen enkele dagen adequaat is gereageerd op uw melding. - Er wordt verslag gedaan door medewerker aan bestuur / directie.	- dat er direct of uiterlijk binnen een redelijke termijn adequaat is gereageerd op uw schriftelijke melding (max. 6 weken met max. 1 verlenging van 4 weken). - Er wordt verslag gedaan van gesprekken, acties en gemaakte afspraken.	dat er direct of uiterlijk binnen een redelijke termijn adequaat is gereageerd op uw schriftelijke melding (max. 6 weken met max. 1 verlenging van 4 weken). Er wordt verslag gedaan van gesprekken, acties en gemaakte afspraken.	
evt. 2^e melding	Naar uw mening is hier niet adequaat met uw melding omgegaan. =>	Van alle situaties die u heeft proberen te bespreken met (betreffende) medewerker(s), maar waarop naar uw mening niet adequaat is gereageerd, kunt u melding maken bij bestuur / directie van de stichting.	Van alle situaties die u heeft proberen te bespreken met (betreffende) medewerker(s), maar waarop naar uw mening niet adequaat is gereageerd, kunt u melding maken bij de vertrouwens- cq. klachtenpersoon van de stichting.	
u mag verwachten:	n.v.t.	- dat er direct of uiterlijk binnen een redelijke termijn adequaat is gereageerd op uw schriftelijke melding (max. 6 weken met max. 1 verlenging van 4 weken). - Er wordt verslag gedaan van gesprekken, acties en gemaakte afspraken.	- dat er direct of uiterlijk binnen een redelijke termijn adequaat is gereageerd op uw schriftelijke melding (max. 6 weken met max. 1 verlenging van 4 weken). - Er wordt verslag gedaan van gesprekken, acties en gemaakte afspraken.	
evt. 3^e melding		Naar uw mening is hier niet adequaat met uw melding omgegaan. =>	Naar uw mening is hier niet adequaat met uw melding omgegaan. =>	- Geschillenco mmissie Zorg (WLZ) - ECKG (WMO, Jeugdwet)
CONTACT- GEGEVENS:	Medewerkers: zie recente contactlijst die elk kwartaal beschikbaar wordt gesteld tezamen met kwartaalprogramma	Directie: Ingelize Blonk 06-38061009 info@obliek-zorg.nl Bestuur: zie website	Interne vertrouwens- cq. klachtenpersoon: Annemarie Pape 06-50861058 annemarie-kooiker@live.nl	- Geschillenco mmissie Zorg (WLZ) - ECKG (WMO, Jeugdwet)

