

Wie doet wat... rond klachten?

Wat is het doel van deze notitie?

1. Medewerkers weten wat ze kunnen doen om klachten zo mogelijk te voorkomen.
2. Medewerkers weten hoe een klacht van cliënten behandeld wordt.
3. Medewerkers weten wat de procedure is wanneer een klacht officieel bij een onafhankelijke externe commissie wordt gemeld.

Waar moet je rekening mee houden als je deze notitie leest?

- In deze notitie wordt gesproken over de 'cliënt'. Natuurlijk kan ook een van de relaties van de cliënt een klacht hebben. Waar 'cliënt' staat bedoelen we dus ook de vertegenwoordigers, familieleden of relaties van de cliënt.

Wat is de visie van SVRZ bij klachten?

SVRZ wil bevorderen dat cliënten in gelijkwaardigheid een open dialoog kunnen aangaan met medewerkers van SVRZ. Zeker wanneer er sprake is van onvrede of klachten. Met integraal klachtenmanagement willen we de ervaren problemen oplossen én bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering van de zorg door SVRZ. De uitgangspunten die we daarbij hanteren zijn:

- Laagdrempelig en vroegtijdig
- Open, respectvol en veilig
- Verantwoordelijk en effectief

Wat verwacht SVRZ van iedere medewerker?

- SVRZ verwacht dat je tijdens je opleiding kennis en vaardigheden hebt opgedaan om binnen de grenzen van je functie onvrede van cliënten te herkennen en bespreekbaar te maken. Om op deze manier klachten te voorkomen.
- Wij verwachten dat je de kennis die bij je functie hoort, zelf up-to-date houdt. Bijvoorbeeld door vakliteratuur te lezen in vakbladen, of op internet.

Wat doe je als medewerker om klachten te voorkomen?

- Zorg ervoor dat je cliënten en/of hun vertegenwoordigers op tijd de juiste informatie geeft. Als cliënten niet goed geïnformeerd zijn, leidt dat vaak tot onvrede. Door ze goed te informeren kun je een deel van de klachten voorkomen.
- Merk je dat een cliënt geïrriteerd of ontevreden is? (let hierbij ook op non verbale signalen van onvrede). Ga dan in gesprek. Probeer erachter te komen waar de onvrede precies zit en bespreek de mogelijke oplossingen. Vertel welke stappen je gaat ondernemen zodat de cliënt weet wat hij kan verwachten.

Wat doe je als medewerker als je een klacht hoort?

- Uit een cliënt zijn ongenoegen? Ga dan met de cliënt in gesprek. Probeer goed in beeld te krijgen wat hem precies dwars zit en leg uit wat de mogelijkheden zijn.
- Maak afspraken met de cliënt zodat hij weet wat hij kan verwachten.
- Noteer de afspraken in het dossier van de cliënt.
- Betrek je leidinggevende bij het gesprek als je zelf geen overeenstemming met de cliënt kunt bereiken.

- Wijs de cliënt op de mogelijkheid om zijn klacht formeel te melden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris cliënten.
- Stimuleer het contact tussen cliënt en collega, indien de klacht een (directe) collega betreft.
- Probeer het vertrouwen te herstellen.
- Kijk eerst of je de klacht op een informele wijze kunt afhandelen; waarbij de behoefte van de klant en zijn naasten centraal staat.

Wat doet de onafhankelijk klachtenfunctionaris bij klachten?

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke partij; hij¹ stelt zich onafhankelijk op tegenover de persoon die een klacht heeft, de persoon over wie de klacht gaat en SVRZ. De onafhankelijke klachtenfunctionaris vervult de functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij SVRZ.

- De klachtenfunctionaris zorgt dat mensen hem weten te vinden; wees zichtbaar.
- De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat hij alle kanten van de situatie bekijkt. Hij gaat dus in gesprek met de cliënt en met de betrokken medewerker. Hij gaat na waar de onvrede precies ligt. Hij is procesbegeleider en bemiddelaar.
- De klachtenfunctionaris bekijkt alle dossiers die nodig zijn om zich een objectief beeld te kunnen vormen. Hij vraagt als dat nodig is eerst toestemming aan de cliënt.
- De klachtenfunctionaris draagt oplossingen aan en bespreekt deze met zowel de cliënt als met de betrokken medewerker.
- De klachtenfunctionaris licht de locatiemanager in.
- Is een cliënt nog niet tevreden? Dan wijst de klachtenfunctionaris hem op zijn recht om een klacht in de Geschillencommissie, of gang naar Burgerlijk Rechter. De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt hierbij als het nodig is.
- De klachtenfunctionaris brengt als dat nodig is advies uit aan de locatiemanager over mogelijkheden om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren.
- De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks verslag uit over klachten die in het afgelopen jaar behandeld zijn.

Wat doet de Geschillencommissie Zorg met een klacht?

Wanneer de bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil.

De cliënt kan een geschil voorleggen de Geschillencommissie VVG (verpleging, verzorging, geboortezorg) [zie website](#)

Contactgegevens:
De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

¹ Waar hij staat, kan ook zij gelezen worden.

Voor cliënten die vallen onder de Wet zorg en dwang (**Wzd**) is er een aparte klachtencommissie. Dit is de [klachtencommissie Onvrijwillige zorg](#). Deze commissie behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend. De KCOZ is er niet voor andere (wkkgz-)klachten. Voor het bespreken van vragen met betrekking tot de Wzd kunnen cliënten en hun netwerk terecht bij de [cliëntvertrouwenspersoon Wzd](#)