

Klachtenregeling klanten Stichting Sula Zorg

Voorwoord

Krachtens art. 13 lid 1 Wkkgz bestaat voor Stichting Sula Zorg (hierna: Sula) de verplichting om schriftelijk een regeling op te stellen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze wet en het bijbehorende Uitvoeringsbesluit. Daartoe is de bestaande klachtenregeling van Sula uitgebreid en voorziet nu in een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een Geschillencommissie. Deze regeling treedt op 1 januari 2020 in werking en is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de zorg en dienstverlening van Sula.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Algemeen.....	3
1.1 Begripsbepaling.....	3
1.2 Doelstelling klachtenregeling.....	4
1.3 Uitgangspunten klachtenregeling.....	5
2. Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling.....	6
2.1 Bekendmaking en facilitering van de klachtenregeling.....	6
2.2 Klachtrecht klanten en hun naasten.....	6
2.3 Besluit tot indienen of intrekken van een klacht	6
2.4 Het indienen van een klacht en klachtregistratie.....	6
2.5 Aanwijzen klachtbehandelaar	6
2.6 Afhandeling klachten Ketenzorg.....	7
2.7 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtenafhandeling.....	7
2.7.1 Informele fase.....	7
2.7.2 Formele fase.....	8
2.8 Geheimhouding en privacy.....	9
3. Rol medewerker en leidinggevende (manager)	10
3.1 Rol van de medewerker bij een klacht over zijn functioneren.....	10
3.2 Rol van de medewerker bij klachten over anderen.....	10
3.3 Rol van de leidinggevende bij een klacht over een medewerker	10
4. De klachtenfunctionaris	11
5. Klachtencommissie	12
6. Geschillencommissie en Rechter.....	12
7. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering.....	12
8. Slotbepalingen	12

1. Algemeen

1.1 Begripsbepaling

Voor de toepassing van de klachtenregeling gelden de volgende begrippen:

- a. raad van bestuur: Raad van Bestuur van Sula
- b. klant: natuurlijke persoon die zorg of hulpverlening vraagt dan wel aan wie Sula zorg of hulp verleent of heeft verleend. Ook als klant worden beschouwd bezoekers van de Sula locaties, websites, of andere plaatsen waar Sula fysiek of digitaal actief is.
- c. klacht: is een uiting van onvrede ten aanzien van de diensten en/of de zorgverlening, of het nalaten daarvan, die schriftelijk door klager is ingediend. Onder diensten en zorgverlening wordt ook begrepen de diensten en zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Sula wordt verleend.
- d. schriftelijke indiening: zie paragraaf 2.4; onder schriftelijke indiening wordt *niet* verstaan een reactie via social media (Facebook, whatsApp e.d.).
- e. klachtbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht.
- f. klager: degene die de klacht indient op schriftelijke wijze. Dit kan zijn de klant, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande; alsook ketenpartners in de zorgverlening
- g. aangeklaagde: degene op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft

h. vertegenwoordiger:	de persoon of personen die Sula op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de klant moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de klant
i. Representatieve Vertegenwoordiging:	de representatieve vertegenwoordiging van de klanten van Sula
j. klachtenfunctionaris	degene die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen
k. zorg	zorg en/of hulpverlening dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg
l. Klachtencommissie	een externe klachtencommissie die voorziet in een onafhankelijk advies aan de Raad van Bestuur ten behoeve van het eindoordeel klachtafhandeling
m. Geschillencommissie	Stichting Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (De Geschillencommissie Zorg Algemeen); een geschillencommissie conform art. 18 e.v. Wkkgz waarbij Sula zich heeft aangesloten (www.degeschillencommissiezorg.nl)

1.2 Doelstelling klachtenregeling

De klachtenregeling legt de te verrichten handelingen vast binnen Sula als er sprake is van een klacht met als doel:

- recht te doen aan de individuele klager
- de verstoorde relatie te herstellen gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid
- een adequate oplossing te zoeken om een klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen, voor zover dit binnen de mogelijkheden ligt van Sula
- de kwaliteit te verbeteren van de door Sula te verlenen diensten

1.3 Uitgangspunten klachtenregeling

- Een klacht wordt zoveel mogelijk opgelost in de zogenoemde informele fase van de klachtafhandeling.
- Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- Het beoogde eindresultaat van de klachtenregeling is het bereiken van een voor de klager en Sula bevredigende oplossing.
- Er zijn voor klager geen kosten verbonden aan de klachtafhandeling door Sula.

2. Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

2.1 Bekendmaking en facilitering van de klachtenregeling

Bij het eerste contact met de klant wordt het klachtenreglement uitgereikt. De klachtenregeling is ook beschikbaar op de website van Sula.

2.2 Klachtrecht klanten en hun naasten

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten over de *dienstverlening* van Sula. Klagers kunnen zijn klanten, hun wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande, alsook ketenpartners in de zorg- of dienstverlening.

2.3 Besluit tot indienen of intrekken van een klacht

De klager neemt het besluit tot het indienen van een klacht of tot het intrekken van een klacht. De klachtenfunctionaris kan dit proces begeleiden. De klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- zijn/haar leidinggevende;
- de klachtenfunctionaris.

2.4 Het indienen van een klacht en klachtregistratie

Uit het oogpunt van kwaliteitsverbetering wenst Sula zoveel mogelijk signalen van klanten op te vangen, zowel complimenten als klachten. Daar hoort bij dat het indienen van een klacht laagdrempelig en op verschillende manieren mogelijk is, passend bij de behoefte van de klant. Een klant kan vanuit huis, via de website www.sula.nl, een klacht indienen. Daarbij kan ook worden aangegeven of hulp van de klachtenfunctionaris gewenst is.

Ook per e-mail (info@sula.nl), of in gesprek met een medewerker kan een klacht ter kennis van de organisatie worden gebracht en geregistreerd. Via social media kan *geen* klacht worden ingediend. Het is voor het registratieproces niet belangrijk aan wie de klacht is gericht. Na afsluiting van de klachtafhandeling wordt de inhoudelijke klachtadministratie nog maximaal twee jaar bewaard. Sula is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.

2.5 Aanwijzen klachtbehandelaar

Een klacht wordt zoveel mogelijk afgehandeld in de informele fase, dat wil zeggen opgelost naar tevredenheid van de klant in gesprek met de direct bij de klacht betrokken medewerkers. Klachtbehandelaar is de manager van de desbetreffende locatie of afdeling. Deze is verantwoordelijk voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht conform dit reglement. Is een manager zelf de aangeklaagde, dan wordt de klachtafhandeling aan diens leidinggevende opgedragen. Betreft de klacht onvrede over de *klachtafhandeling* van de manager, dan treedt direct de formele fase in werking en wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

2.6 Afhandeling klachten Ketenzorg

De Wkkgz stelt dat elke bij ketenzorg betrokken organisatie (mede)verantwoordelijk is voor integrale klachtafhandeling en bemiddeling. Wordt een dergelijke klacht ingediend bij Sula dan wordt (met toestemming van de klager) contact opgenomen met de betrokken ketenpartners om procesafspraken te maken voor de klachtafhandeling. Tevens borgt Sula dat de klager van deze afspraken op de hoogte wordt gesteld.

Indien een klacht over ketenzorg naar het oordeel van Sula ten onrechte bij hem is ingediend, wordt de klacht op zorgvuldige wijze overgedragen aan de verantwoordelijke andere zorgaanbieder, tenzij de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Indien de klager geen toestemming geeft voor overdracht van de klacht en de gegevens, beperkt Sula zich in de afhandeling van de klacht tot hetgeen hem aangaat en doet hij geen uitspraak over (het deel van een) klacht waarvoor anderen verantwoordelijk zijn.

Sula komt samen met de betrokken andere aanbieders tot een gecombineerde klachtenafhandeling als de klager hem laat weten dat hij ook bij de andere aanbieder een klacht heeft ingediend en instemt met gezamenlijke behandeling.

De afhandeling van een klacht vindt in dat geval plaats door of namens Sula en de betrokken ander via een gezamenlijke reactie. Indien de aanbieders echter ervoor kiezen ieder voor zich aan de klager te laten weten tot welke acties de klacht hen aanleiding geeft, zal in elk geval sprake moeten zijn van een afhandeling die inhoudelijk gezien recht doet aan het feit dat er sprake is van ketenzorg.

2.7 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtenafhandeling

Dient de klager de klacht in via de website, dan ontvangt hij een geautomatiseerde ontvangstbevestiging. Wordt de klacht op een andere wijze ontvangen, dan zorgt de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen voor een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. De maximale termijn voor de klachtafhandeling bedraagt zes weken, met de mogelijkheid van een verlenging van deze termijn met maximaal vier weken. Binnen deze termijn moet de informele (oplossingsgerichte) fase en/of de formele (oordeelsvormende) fase met een afsluitend bericht aan klager zijn afgerond.

2.7.1 Informele fase

De klachtbehandelaar neemt binnen 5 werkdagen (telefonisch) contact op met de klager, tenzij deze heeft aangegeven geen contact te wensen. In het (telefonisch) gesprek kan de klacht worden afgehandeld, of worden verdere afspraken gemaakt om de klacht op te lossen.

De klachtafhandeling eindigt met een schriftelijk bericht van klachtbehandelaar aan klager waarin vermeld staat: de klacht, de overeengekomen oplossing, en de mogelijkheid voor klager om een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur of de Geschillencommissie indien klager toch niet tevreden is met de gevonden oplossing. De informele fase mag vanaf de ontvangst van de klacht tot en met het verzenden van het afsluitende bericht maximaal 4 weken duren.

Soms leidt de informele fase echter niet tot een oplossing naar tevredenheid van de klager. In dat geval neemt de manager, in verband met de wettelijke termijnen, zo spoedig mogelijk contact op met de Raad van Bestuur. Indien wordt besloten de informele fase te eindigen laat de manager aan klager weten dat de klacht voor verdere afhandeling aan de Raad van Bestuur wordt voorgelegd.

Klachten die niet in de informele fase worden opgelost en klachten over de klachtafhandeling zelf hebben een oordeel nodig van de Raad van Bestuur. Hierin voorziet de formele fase van de klachtafhandeling.

2.7.2 Formele fase

De Raad van Bestuur¹ bevestigt het overnemen van de informele klachtafhandeling, dan wel de ontvangst van de klacht, binnen 5 werkdagen nadat hiervan kennis is genomen. Als datum van ontvangst geldt de datum, waarop de klacht voor het eerst bij de organisatie werd ingediend.

a. Ontvankelijkheid van de klacht

De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

De Raad van Bestuur verklaart een klacht voorts niet-ontvankelijk als:

1. Dezelfde klacht reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
2. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
3. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
4. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn³ van 5 jaar.

b. Betrekken Klachtencommissie

Voor het vormen van een oordeel kan de Raad van Bestuur, indien klager hiermee akkoord gaat, advies vragen bij de klachtencommissie. Een klager kan ook zelf de klachtencommissie benaderen voor advies (zie onder 5. Klachtencommissie).

c. Termijnen klachtafhandeling

De klager ontvangt zodra dit mogelijk is, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin met

¹ De Bestuurssecretaris, als procesbewaker van tijdigheid en juistheid van het bestuurlijk eindoordeel over de klacht. ³ art. 6:310 BW

redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het voor een zorgvuldig onderzoek van de klacht naar het oordeel van de Raad van Bestuur nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Wordt het advies van de klachtencommissie gevraagd, dan zal deze verlenging altijd van toepassing zijn. In dat geval laat de Raad van Bestuur voor het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk aan klager weten dat de termijn van klachtafhandeling met maximaal vier weken wordt verlengd. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht vooralsnog niet voorlegt aan de Geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

2.8 Geheimhouding en privacy

De Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) is het wettelijk kader waaraan Sula zich dient te houden. Klachtafhandeling is strikt vertrouwelijk en wordt niet in het zorgdossier van de klant geregistreerd. Hiervoor is een separaat registratiesysteem in gebruik. Klanten kunnen hun klacht direct in dit systeem registreren via de website. Inzage in de klachtenadministratie is uitsluitend mogelijk voor klachtbehandelaars, administratieve medewerkers en voor kwaliteitsdoeleinden, indien noodzakelijk. Wanneer een bij Sula ingediende klacht ketenzorg betreft, wordt de klacht uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van de klager gedeeld met bij de zorg- of hulpverlening betrokken organisatie(s).

3. Rol medewerker en leidinggevende (manager)

3.1 Rol van de medewerker bij een klacht over zijn functioneren

De medewerker stelt de klager die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van onvrede en de klant daartegen geen bezwaar heeft.

De medewerker maakt ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de mogelijkheid om de klachtenfunctionaris in te schakelen.

Medewerkers kunnen de onvrede van klanten bespreken in het team waar zij deel van uitmaken met als doel de onvrede van de klager weg te nemen en/of te voorkomen dat nieuwe onvrede ontstaat. Deze bespreking kan tevens een kans bieden om de dienstverlening te verbeteren en wordt uitgevoerd in overleg met de betrokken manager.

Bij een klacht heeft de medewerker in principe het recht om:

- (rechtstreeks) kennis te nemen van de klacht
- zelf een toelichting te geven
- informatie te krijgen over de klachtafhandeling

Daarnaast heeft de medewerker de plicht om:

- toelichting te geven op haar/zijn handelen
- loyaal en tijdig medewerking te verlenen aan de afhandeling van de klacht

3.2 Rol van de medewerker bij klachten over anderen

Wanneer een medewerker van Sula kennis neemt van een klacht over (de medewerker van) een andere zorgaanbieder geeft hij advies aan klager waar de klacht kan worden ingediend. Hetzelfde geldt als het een klacht over een collega betreft. De medewerker kan hierbij zelf advies aan de klachtenfunctionaris vragen, of klager naar de klachtenfunctionaris verwijzen.

Heeft de medewerker van Sula zelf een klacht over een medewerker van een andere organisatie dan dient hij deze rechtstreeks bij de betrokkene aan de orde te stellen.

3.3 Rol van de leidinggevende bij een klacht over een medewerker

Wanneer een klant een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de klant of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt.

4. De klachtenfunctionaris

4.1 Taken en werkzaamheden

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. hij helpt klanten, hun vertegenwoordigers en/of familieleden met het oplossen van hun onvrede.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakbeschrijving. Sula onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4.2 Registratie en rapportage

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

4.3 Uitoefenen taak, klachten

Sula stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen. Daarbij hoort dat de klachtenfunctionaris zijn rol onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de uitoefening ervan.

Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn rol, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de hoedanigheid van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere rol of functie bij Sula, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen taak uitoefent. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

5. Klachtencommissie

Wordt een klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld door het management, dan kan deze de klacht voor een onafhankelijk advies voorleggen aan de Klachtencommissie. Hieraan zijn voor de klant geen kosten verbonden. Onder de vigerende wetgeving is het niet langer de Klachtencommissie, maar de Raad van Bestuur die een eindoordeel geeft over de klachtafhandeling van Sula. Bij dit oordeel telt het advies van de Klachtencommissie uiteraard wel zwaar mee.

Sula is aangesloten bij de Geschillencommissie. Dit is een externe onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit leden die ervaring hebben in de zorg. (zie ook www.degeschillencommissie.nl)

6. Geschillencommissie en Rechter

Is een klager het niet eens met het eindoordeel van de Raad van Bestuur, dan staan voor klager de volgende beroepsmogelijkheden open:

1. Geschillencommissie. Een klager kan diens klacht opnieuw indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen waarbij Sula zich heeft aangesloten (www.degeschillencommissiezorg.nl). Een Geschillencommissie conform de Wkkgz geeft een bindend oordeel en kan schadevergoedingen tot 25.000 euro toewijzen. Het indienen van een geschil kost de klager 52,50 euro.
2. Burgerlijke rechter. Doet een bindende uitspraak en kan ongelimiteerde schadeclaims inwilligen. Aan deze stap zijn kosten voor de klager verbonden.

7. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

De manager bespreekt de klachten van zijn locatie of afdeling in het teamoverleg, ter voorkoming van herhaling van onvrede bij klanten. Ernstige klachten en spoedeisende situaties worden met voorrang besproken met de Raad van Bestuur.

Elk jaar brengt de adviseur Kwaliteit verslag uit over de behandelde klachten aan de Raad van Bestuur. Deze rapportage wordt verwerkt in het jaar. Daarnaast wordt elk kwartaal een rapportage over de klachtafhandeling opgesteld voor interne kwaliteitsdoeleinden. Deze wordt besproken in het Bestuurlijk overleg. Verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien worden geborgd in de besluitenlijst van voornoemd overleg.

8. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur. De klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd door de proceseigenaar, en vaker wanneer veranderingen in wet- of regelgeving aanpassingen nodig maken. Waar nodig wordt tevens afstemming gezocht met de Klachtencommissie en/of de Geschillencommissie.

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.