

# Klachtenregeling SMT zorg



## Inhoudsopgave

|                                                                                               |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Inleiding.....</b>                                                                         | <b>3</b> |
| <i>Bent u niet tevreden? Hoe dient u een klacht in? Welke opties zijn er? .....</i>           | <i>4</i> |
| <i>Wat wordt verstaan onder een klacht en welke klachten vallen onder deze regeling?.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Welke klachten vallen niet onder deze regeling?.....</i>                                   | <i>4</i> |
| <i>Wie kan een klacht indienen? .....</i>                                                     | <i>4</i> |
| <i>Doel van de klachtbehandeling.....</i>                                                     | <i>4</i> |
| <i>Uitgangspunten bij de behandeling van klachten.....</i>                                    | <i>4</i> |
| <i>Wie is de aangeklaagde? .....</i>                                                          | <i>4</i> |
| <i>Procedure en termijnen .....</i>                                                           | <i>4</i> |
| <i>Hoe kunt u een klacht indienen?.....</i>                                                   | <i>5</i> |
| <i>Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris .....</i>                                         | <i>5</i> |
| <i>Verslaglegging van de procedure .....</i>                                                  | <i>5</i> |
| <i>Rapportage/Adviezen .....</i>                                                              | <i>5</i> |
| <i>Jaarverslag en evaluatie .....</i>                                                         | <i>5</i> |
| <i>Geldigheid van de regeling .....</i>                                                       | <i>5</i> |
| <i>Hoe kunt u de klachtenfunctionaris bereiken?.....</i>                                      | <i>6</i> |
| <i>Er is iets misgegaan .....</i>                                                             | <i>6</i> |
| <i>Informatie over “Er is iets misgegaan” .....</i>                                           | <i>6</i> |

## Inleiding

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) van kracht. Deze wet vervangt de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Per 1 januari 2018 heeft SMT zorg een functionaris aangesteld die de klachtenbehandeling behartigt en onafhankelijk zijn/haar taak uitvoert. Hiermee wordt voldaan aan één van de eisen die de WKKGZ stelt aan de klachtenbehandeling. De WKKGZ biedt een laagdrempelige klachtenbehandeling. De onvrede wordt in een vroeg stadium opgepakt, kan dicht bij de bron worden weggenomen en op deze manier wordt escalatie van de klacht voorkomen. De klachtenfunctionaris heeft geen oordelende rol en gaat op een open manier met de klager en betrokken medewerkers in gesprek. De aanpak is oplossingsgericht, waarbij de klachtenfunctionaris een verbindende rol vervult tussen (zorg)professional en/of organisatie en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande. In het belang van partijen wordt een duurzame oplossing nagestreefd.

Wij nodigen u uit om feedback te geven op een voor u onbevredigende situatie over de dienstverlening van SMT zorg. SMT zorg gaat ervan uit dat wanneer in een vroeg Stadium in een persoonlijk gesprek met de medewerker of de manager direct Aandacht wordt besteed aan onvrede of anderszins, afspraken kunnen worden Gemaakt die onmiddellijk tot verbetering van de situatie leiden. Hierdoor kan verdere Escalatie worden voorkomen.

Als er geen sprake is van verbetering kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris Worden ingeschakeld. In onderstaande regeling wordt hier nader op ingegaan.

SMT zorg hecht er grote waarde aan de klachtenprocedure zorgvuldig in te richten. Op deze manier dient een klacht de cliënt, de organisatie en draagt bij aan de Kwaliteit van professionele en vakkundige zorg en dienstverlening. Het goed Behandelen van een klacht overbrugt 'schijnbaar' tegengestelde belangen. Immers de Cliënt, de (zorg)professional en de organisatie hebben een gezamenlijk belang: Professionele dienstverlening die aan de wederzijdse verwachtingen voldoet.

### *Bent u niet tevreden? Hoe dient u een klacht in? Welke opties zijn er?*

- U maakt uw onvrede direct kenbaar bij de betrokken medewerker of de manager;
- U neemt rechtstreeks contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.  
Hij/zij adviseert en bespreekt met u welke mogelijkheden er zijn en zoekt samen met u naar passende oplossingen.

### *Wat wordt verstaan onder een klacht en welke klachten vallen onder deze regeling?*

- Een klacht is het kenbaar maken van onvrede over een behandeling, bejegening of een Organisatorische aangelegenheid die betrekking heeft op de dienstverlening van SMT zorg;
- De klacht betreft de zorg of welzijn van de bewoner of cliënt.

### *Welke klachten vallen niet onder deze regeling?*

- Klachten die betrekking hebben op facilitaire zaken, zoekgeraakt wasgoed e.d. Hierop zijn de gebruikelijke procedures van toepassing.

### *Wie kan een klacht indienen?*

- De cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande;
- Een door de bewoner of cliënt (schriftelijk) gemachtigde persoon, de zogenoemde eerste contactpersoon.

### *Doel van de klachtbehandeling*

- Begeleiding/ondersteuning in het klachtproces door de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Zoeken naar passende oplossingen;
- Herstel van wederzijds vertrouwen tussen bewoner of cliënt (of diens vertegenwoordiger) en de medewerker(s) van SMT zorg;
- Het leggen van een basis voor continuering van de samenwerking ten gunste van de zorg- en dienstverlening aan de cliënt;
- Duidelijkheid scheppen in wederzijdse de verwachtingen;
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van dienstverlening van SMT zorg in het algemeen.

### *Uitgangspunten bij de behandeling van klachten*

- Respecteren van vertrouwelijk- en zorgvuldigheid;
- Het centraal stellen van de belangen van betrokkenen.

### *Wie is de aangeklaagde?*

- SMT zorg, een medewerker of vrijwilliger van SMT zorg.

### *Procedure en termijnen*

- De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, contact op met de klager;

- De klachtenfunctionaris biedt, indien gewenst, ondersteuning bij het schriftelijke opstellen van de klacht;
- Er worden afspraken gemaakt over de te volgen stappen;
- Vervolgtermijnen worden in gezamenlijk overleg afgesproken en vastgelegd;
- De klacht dient binnen 6 weken te worden afgerond. Mocht er aanleiding zijn, bijvoorbeeld wanneer nader onderzoek noodzakelijk is, kan de behandeltermijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte opgesteld.

### *Hoe kunt u een klacht indienen?*

- Schriftelijk;
- Per e-mail;
- Telefonisch.

### *Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris*

- De klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen SMT zorg met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen. Zij zijn verplicht om gevraagde informatie te verstrekken, tenzij het privacygevoelige informatie betreft;
- De klachtenfunctionaris is bevoegd indien nodig, na schriftelijke toestemming en machtiging van de cliënt, het cliëntendossier in te zien.

### *Verslaglegging van de procedure*

- De hoofdpunten uit het klachtproces worden schriftelijk vastgelegd.

### *Rapportage/Adviezen*

- De klachtenfunctionaris rapporteert aan de directie van SMT zorg;
- De klachtenfunctionaris geeft naar aanleiding van de klacht adviezen aan de directie van SMT zorg;
- De adviezen hebben geen bindend karakter;
- De verslaglegging en /of overige schriftelijke rapportages worden aan de klager en aan betrokken medewerkers van SMT zorg ter beschikking gesteld;
- De gegevens worden 5 jaar na afronding van de procedure vernietigd.

### *Jaarverslag en evaluatie*

- De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een geanonimiseerd verslag van de behandelde klachten;
- Jaarlijks wordt in een overleg tussen de directie, zorgmanagers en de klachtenfunctionaris gereflecteerd op de ingediende klachten.

### *Geldigheid van de regeling*

- Deze regeling is opgesteld volgens de richtlijnen van de Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg);

- De regeling is geldig met ingang van 1 januari 2018;

### *Hoe kunt u de klachtenfunctionaris bereiken?*

- Per mail: klachtenfunctionarisSMT@gmail.com
- Schriftelijk:  
Klachtenfunctionaris SMT zorg  
G.J. van Heekstraat 408  
7521 EN Enschede

### *Er is iets misgegaan*

Bent u het niet eens met de uitkomst van de bemiddeling van de klachtenfunctionaris van SMT zorg? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie “Er is iets misgegaan”. U kunt een klacht daar pas voorleggen nadat u de volledige klachtenprocedure van SMT zorg heeft doorlopen.

- De klacht moet binnen 5 weken na de afronding van de klacht door de klachtenfunctionaris bij “Er is iets misgegaan” worden ingediend door middel van het invullen van een vragenformulier dat bij de Geschillencommissie van “Er is iets misgegaan” verkrijgbaar is.
- De Geschillencommissie van “Er is iets misgegaan” neemt de klacht opnieuw in behandeling en doet een uitspraak in de vorm van een bindend advies.

### *Informatie over “Er is iets misgegaan”*

- Informatie over de procedure bij de Geschillencommissie VVT is te vinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl);
- Het adres van de externe Geschillencommissie “Er is iets misgegaan” is:  
**“Er is iets misgegaan”**
- Postbus 3045  
3760 DA, Soest;
- De geschillencommissie is telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer: **035-2031585**

### *Vertrouwenspersoon en zorgvuldigheid*

- Onze vertrouwenspersoon is iemand aan wie zorgverleners en klanten vertrouwelijke zaken kunnen toevertrouwen. Dit kunnen bijvoorbeeld ongewenste omgangsvormen, persoonlijke problemen, vragen, of onzekerheden zijn.
- De vertrouwenspersoon fungeert als een luisterend oor en kan waardevolle tips geven over hoe zorgverleners en klanten kunnen omgaan met de aangegeven problemen. Het doel van de vertrouwenspersoon is het waarborgen van cliëntveiligheid en zorgverlenersveiligheid binnen de thuiszorgorganisatie.
- Als je behoefte hebt aan een vertrouwenspersoon, kun je contact opnemen met Heleen op telefoonnummer 06-24301169 of per mail: [invertrouwen@smtzorg.nl](mailto:invertrouwen@smtzorg.nl).
- Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

- De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot zijner/harer ter kennis gekomen gegevens en de daarop betrekking hebbende stukken.
- De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste twee jaar bewaard en maximaal 5 jaar vanwege de verjaringstermijn.
- De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht