



klachtenportaal|ZORG

De brug tussen zorg en cliënt
voor ZGP'ers en kleine
zorgvoorzieningen



uw klachtenregeling
onze zorg

Jaarverslag 2013

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Klachtenportaal Zorg, de oprichting, visie en missie	3
Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg	4
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	4
Algemene voorwaarden en reglementen	4
Bekendheid en bereikbaarheid	4
Aangesloten zorgaanbieders	4
Klachtenprocedure	5
Werkwijze Klachtenportaal Zorg	5
De klachtenprocedure Wkcz	5
De klachtencommissie	6
Klachtenafhandeling 2013 in cijfers	7
Ingediende klachten	7
Meldingen	7
Niet ontvankelijke klachten	7
In behandeling genomen klachten	8
Toegepaste klachtenprocedure	8
Indiener van de klacht	8
Zorgrelatie	8
Zorgaanbieders	9
Aard van de klacht	9
Duur van de klachtenprocedure	9
Klachtencommissie	9
Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure	10
Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	10
Aandachtspunten	10
Tot slot	11

Inleiding

Klachtenportaal Zorg biedt als onafhankelijke klachtenbehandelaar de klachtenregeling Wkcz voor zzp'ers in de zorg. Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten van aangesloten zorgaanbieders kunnen een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg, waarna de klachtenprocedure gestart wordt.

De basis van de klachtenregeling is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, het recht van cliënten om te kunnen klagen over ontvangen zorg. Op grond van de Wkcz is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te bieden aan cliënten en het schrijft voor waar de klachtenregeling aan moet voldoen.

Klachtenportaal Zorg, de oprichting, visie en missie

De oprichting van Klachtenportaal Zorg is na onderzoek en voorbereiding in 2013 een feit. De oorsprong ligt in de resultaten van een onderzoek 2012. Hier werd duidelijk dat van de 2000 deelnemende zzp'ers er 32% daadwerkelijk een Klachtenregeling aanbiedt aan zorgvragers. Een van de grootste oorzaken van dit lage percentage is dat de zzp'er geen weet heeft van het recht van de cliënt, om een klacht te kunnen indienen en te laten behandelen volgens de eisen die de Wkcz eraan stelt.

De Wkcz stelt zorgaanbieders verplicht om hun cliënten toegang te bieden tot een klachtencommissie voor een uitspraak over de mate van gegrondheid van de klacht. Klachtenportaal Zorg ziet meer waarde in een aanpak met aandacht voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt en zet daarom standaard een klachtenfunctionaris in. De klachtenfunctionaris ondersteunt betrokkenen met elkaar in gesprek te gaan en tot een oplossing te komen.

Bij een zorgopdracht ontstaat er een afhankelijkheidsrelatie tussen zorgaanbieder en cliënt. Het is belangrijk om binnen deze afhankelijkheid duidelijke afspraken te maken. Bij aanvang van een zorgopdracht hoort het bieden van de mogelijkheid te klagen bij de afspraken. Een cliënt weet hoe een eventuele klacht ingediend kan worden en hoe de procedure van de klachtafhandeling eruitziet. Wellicht belangrijker is dat de zorgaanbieder laat zien dat er een weg is om onvrede op te lossen, eventueel met ondersteuning van een derde partij.

Klachtenportaal Zorg gelooft erin dat zorgverleners het beste bieden wat mogelijk is, maar zelfs dan komt het voor dat er onvrede ontstaat. Een ingediende klacht biedt mogelijkheden tot de oplossing ervan, waarbij het hoogst haalbare resultaat herstel van de vertrouwensrelatie is.

Onze aandacht gaat uit naar het snel reageren naar de betrokken partijen en we leggen de nadruk op het in gesprek gaan/ bemiddeling. De tevredenheid na uitspreken van de klacht en wensen en het kunnen reageren op elkaar van betrokken partijen, leidt op termijn naar grotere tevredenheid dan een uitspraak waarin wordt bepaald of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard.

Voor de zorgsector is het belangrijk signalen te ontvangen over waar de zorg ontevredenheid of klachten oplevert. Behoeftes van cliënten zijn daardoor beter in te schatten en tekortkomingen in opleiding, wetgeving en dergelijke kunnen inzichtelijk worden. Deze signalen kunnen gebruikt worden om gericht te verbeteren en de kwaliteit van zorg te behouden en vergroten.

Het komt voor dat een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door middel van bemiddeling, of de client heeft echt behoefte aan een uitspraak/ oordeel van de commissie. De klacht wordt dan in behandeling genomen door de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg.

Na hoor en wederhoor wordt de uitspraak geschreven en is de klacht afgehandeld.

Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg

De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg:

- Het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde door te voorzien in een zorgvuldige klachtenbehandeling;
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- Het volgen en voldoen aan de gestelde eisen in de wet;
- Het leveren van en bijdragen aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zoveel mogelijk tekortkomingen in de zorg te signaleren.

Algemene voorwaarden en reglementen.

Jaarlijks worden de Algemene voorwaarden en de reglementen van Klachtenportaal Zorg nagelopen en verbeterd.

In januari ontvangt iedere aangesloten zorgaanbieder de actuele en geldende documenten digitaal.

Bekendheid en bereikbaarheid

De aangesloten zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het onder de aandacht brengen van de klachtenprocedure. De klachtenprocedure en de wijze waarop een klacht ingediend kan worden horen o.a. vermeldt te staan op de website.

Een client met een klacht mag rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg voor het in behandeling nemen van een klacht over een aangesloten zorgaanbieder of het opvragen van informatie over het indienen van een klacht. Informeren over, of het indienen van een klacht kan via de website “het klachtenformulier, per e-mail of per post.

Aangesloten zorgaanbieders

De plichten van de zorgaanbieder zijn ervoor te zorgen dat de wijze van het in behandeling kunnen laten nemen bekend is bij de client en dat de aansluiting op orde is. Dat betekent dat Klachtenportaal Zorg op de hoogte wordt gebracht van de juiste naam, contact- en adres gegevens, de grootte van de organisatie en dat de facturen worden voldaan.

De afspraken tussen aangesloten zorgaanbieders en Klachtenportaal Zorg staan omschreven in de aansluitovereenkomst en de meest recente algemene voorwaarden.

Aantal aangesloten leden: 60

Klachtenprocedure

Werkwijze Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg behandelt een ontvangen klacht aan de hand van de klachtenprocedure. Aangesloten zorgaanbieders brengen cliënten zelf op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en de procedure. Het komt voor dat er een klacht wordt ingediend over een zorgverlener die geen klachtenregeling biedt aan de cliënt. Klachtenportaal Zorg maakt zich hard om afspraken te maken met de betreffende zorgaanbieder, zodat het recht van de cliënt gewaarborgd blijft en de klacht goed kan worden behandeld.

De klachtenprocedure geeft de standaard te doorlopen procedure weer. Wanneer er een klacht wordt ontvangen bij Klachtenportaal Zorg, wordt de procedure gestart. De te volgen procedure wordt in de praktijk aangepast aan de wensen van de cliënt.

We hanteren een termijn van vier maanden, waarbinnen de klacht afgehandeld moet zijn. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen naar tevredenheid van de cliënt en/of na uitspraak van de commissie, worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van redenen, van op de hoogte gebracht.

De klachtenprocedure Wkcz:

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. Ontvangst klacht;
2. Eerste beoordeling klacht door "Klachtenportaal Zorg";
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de Zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;
10. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. De klacht is afgehandeld.

De Klachtencommissie

Wanneer de klacht niet wordt opgelost in het bemiddelingstraject en/of de klager wenst dat de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, dan is dit de laatste stap van de klachtafhandeling.

De klachtencommissie doet na hoor en wederhoor een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel aanbevelingen of advies geeft aan de aangeklaagde.

Taak van de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg

- Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of de klager een oordeel wenst van de klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
- De klachtencommissie heeft tot taak een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.
- De klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de juridische aansprakelijkheid respectievelijk schadevergoeding.

Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit drie onafhankelijke leden en wordt bijgestaan door een secretaris

- de voorzitter en secretaris zijn jurist
- de leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van klachtenbehandeling en/of zorg.

Klachten 2013 in cijfers

Ingediende klachten

Alle klachten worden in behandeling genomen, nadat deze zijn getoetst op ontvankelijkheid.

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2013:	3
Het totaal aantal in behandeling genomen klachten door bemiddeling:	2
Aantal niet-ontvankelijke klachten:	1

Meldingen

In 2013 zijn geen klachten als melding vastgelegd. Een melding is een ingediende klacht, waarbij de klachtenprocedure niet wordt gestart.

De zorgaanbieder wordt van een melding niet op de hoogte gebracht.

Voorkomende redenen van het niet komen tot een klachtenprocedure na het indienen van een klacht kunnen zijn:

- Het uitblijven van een reactie van de klager op de voorbereiding de klachtenprocedure te starten;
- De beslissing van de klager om een klacht niet te laten behandelen;
- De klacht is al opgelost.

Niet ontvankelijke klachten

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2013 is 1 klacht niet ontvankelijk gebleken omdat de betreffende zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg heeft derhalve de klager doorverwezen naar klachtenregeling waar de betreffende zorgaanbieder is aangesloten.

De punten waarop wordt getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen zijn de volgende:

1. De zorgverlener of zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft is aangesloten bij KPZ;
2. De zorgverlener of zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft, heeft geen betalingsachterstand bij KPZ;
3. De klacht is ontstaan ten tijde van de aansluiting van de zorgverlener of zorgaanbieder bij KPZ;
4. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd;
5. De indiener van de klacht is een patiënt of cliënt die of in behandeling is (geweest) of een product heeft afgenomen bij de zorgaanbieder of zorgverlener waartegen de klacht is gericht;
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is/zijn document(en) aangetoond waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt;
7. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend;
8. De klacht is voorzien van de datum van het ontstaan hiervan;
9. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal en te zijn ondertekend;
10. De aard van de klacht is zorg gerelateerd;
11. De klacht is een in algemene zin naar voren gebrachte bezwaar tegen gedragingen van de zorgverlener of (medewerkers van) de zorgaanbieder jegens de klager. Een gedraging kan zijn

een handelen maar ook een nalaten en het nemen van beslissingen met gevolg voor de klager;

12. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

- een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
- de naam en het adres van de klager;
- de naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers tegen wie de klacht is gericht.

Er was 1 klacht die in eerste instantie niet ontvankelijk was, omdat de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Na het maken van afspraken met deze zorgaanbieder is de klacht wel in behandeling genomen, derhalve is deze klacht in dit verslag niet als niet-ontvankelijk aangemerkt. Uiteindelijk is er toch geen klachtenprocedure gestart.

Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde ten allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar de inspectie van volksgezondheid.

In behandeling genomen klachten

Met het in behandeling nemen van de klacht, wordt de klachtenprocedure gestart. Dit is wanneer de zorgaanbieder op de hoogte is gebracht van het bestaan en de inhoud van een klacht jegens de zorgaanbieder.

In 2013 zijn 2 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure.

Toegepaste klachtenprocedure

2 Klachten zijn behandeld middels een klachtenprocedure die na een bemiddelingstraject is afgerond.

Indiener van de klacht

Zoals eerder aangegeven zijn er in 2013 2 klachten ingediend waarbij een klachtenprocedure is gestart. 1 Klacht is ingediend door de wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt, 1 klacht is ingediend door de nabestaanden van een cliënt.

Wanneer een klacht is ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is/zijn document(en) aangetoond waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Zorgrelatie

Bij 1 klacht is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 1 klacht is er geen sprake meer van een zorgrelatie, de cliënt is overleden en de klacht is ingediend door de nabestaanden.

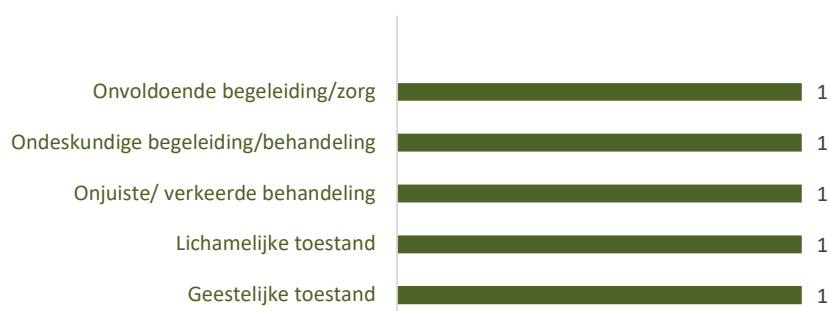
Zorgaanbieders

1 Klacht betrof een zzp'er werkzaam bij een zorgvoorziening voor begeleid wonen. De andere klacht had betrekking op een zzp'er die (thuis)verpleging aanbiedt.

Aard van de klacht

Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten hebben we deze onderverdeeld in categorieën. Beide klachten bevatten meerdere onderdelen en vallen dus onder meerdere categorieën. In onderstaande afbeelding (afb.1) een overzicht van de categorieën waarover in 2013 de klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2013



Afb.1

Duur van de klachtenprocedure

We hanteren een termijn van vier maanden, waarbinnen de klacht afgehandeld moet zijn. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen naar tevredenheid van de cliënt en/of na uitspraak van de commissie, worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van redenen, van op de hoogte gebracht.

Het komt voor dat een klachtenprocedure langer loopt dan voorgeschreven bijvoorbeeld omdat de klachtenfunctionaris beide betrokken partijen moet motiveren om een reactie te sturen en het maken van een afspraak voor bemiddelingsgesprekken vraagt regelmatig veel tijd.

Klachtenportaal Zorg streeft zoveel mogelijk na dat procedures binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld, maar belangrijker is dat er voortgang bestaat in de procedure.

Klachtencommissie

Wanneer de klacht niet wordt opgelost in het bemiddelingstraject en/of de klager wenst dat de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, dan is dit de laatste stap van de klachtafhandeling.

De klachtencommissie doet na hoor en wederhoor een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel aanbevelingen of advies geeft aan de aangeklaagde.

In 2013 zijn geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie.

Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure

Het komt voor dat er situaties worden voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg waar geen klachtenprocedure voor gestart kan of hoeft te worden, maar waarbij wel ondersteuning gewenst is. In alle gevallen proberen de medewerkers van Klachtenportaal Zorg te luisteren en mensen te voorzien van de juiste informatie, of door te verwijzen naar de juiste instanties.

Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg

Een klacht is naar tevredenheid opgelost wanneer de klager en aangeklaagde samen tot een oplossing zijn gekomen die beiden tevreden stemt, of waarvan de klager meent dat dit het best haalbare resultaat was.

De tevredenheid over de klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg heeft betrekking op de ervaring van betrokkenen met de ondersteuning, de informatievoorziening en bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

Beide afgeronde klachten zijn naar tevredenheid opgelost met bemiddeling door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Aandachtspunten

Geen klacht of klachtenprocedure is hetzelfde en bij iedere klacht is het een uitdaging om de kern van de onvrede te vinden. Behalve de kern van de onvrede is het vinden van de manier waarop klager en zorgaanbieder elkaar weer verstaan uitdagend. Dit is het werk van de klachtenbehandelaar en verdient aandacht.

De aandachtspunten, zijn punten die we niet als normaal mogen zien en we hier expliciet noemen:

- Onbekendheid onder zzp'ers aangaande de Wkcz.
Er wordt een klacht ingediend. De zzp'er is niet aangesloten bij een klachtenregeling en de advocaat van de klager hanteert dat als feit om de zzp'er onder druk te zetten;
- Zzp'er in de zorg heeft geen klachtenregeling en werkt o.a. in opdracht van een bemiddelingsbureau in de thuiszorg. Er doet zich een klacht voor, de klachtbehandeling is door ontbreken van de klachtenregeling van de zzp'er nu verantwoordelijkheid van de opdrachtgever;
- De klachtenprocedure van een bemiddelingsbureau -opdrachtgever van de zzp'er over wie een klacht is ingediend- wordt niet opgestart en de klagers zijn na maanden wachten radeloos;
- Bij medisch onjuist handelen door een Verzorgende IG, wie vanaf het begin aangeeft dat ze fout is geweest, kan IGZ alleen waarschuwen en is het opleggen van sancties niet mogelijk. Verzorgende IG werkt als zelfstandige in de zorg na het maken van ernstige fouten;
- Een onafhankelijke organisatie die vragen beantwoordt over ontevredenheid en het behandelen van klachten meldde Klachtenportaal Zorg het volgende: volgens Per Saldo vallen zorgverleners niet onder de Wkcz, maar onder het consumentenrecht omdat deze zorg niet wordt gefinancierd vanuit de overheid maar vanuit de cliënt. Onze reactie is dat de

wet niet is gebaseerd op de wijze van financiering, maar op het recht van de cliënt te kunnen klagen. Met andere woorden, ook zorgaanbieders die zorg verlenen en dit gefinancierd krijgen vanuit een PGB dienen een klachtenregeling te bieden;

- Klachtenportaal Zorg wordt veel benaderd door cliënten die kampen met de actuele problematiek van het intrekken van de VAR WUO. Ons wordt massaal gevraagd bij te staan in het oplossen van dit probleem, een klacht in te dienen. Wij zijn hiervoor niet de juiste organisatie.

Tot slot

Ondanks het feit dat Klachtenportaal Zorg zich enkel bezighoudt met de onvrede over zorgaanbieders hebben we een zeer positief beeld over de zorg en de zorgaanbieders.

Uitzonderingen daar gelaten. Zorgaanbieders zetten zich in om de zorg naar beste kunnen te verlenen en doen dit met hart en ziel. Ook met beperkingen door werkdruk, personeel tekort en wet- en regelgeving.

Voor de meeste cliënten met een klacht geldt dat ze geen andere manier (meer) weten om zich te laten horen en dit lukt wel met de ondersteuning van een derde, een klachtenfunctionaris. Voor de zorgaanbieder is iedere klacht ingrijpend en het doet veel met de betrokkenen. Weet dat wanneer je openstaat voor het geluid van de cliënt, je durft te leren en kijkt naar eigen handelen en overkomen dit hoort bij professionaliteit.