



klachtenportaal|ZORG

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



uw klachtenregeling
onze zorg

Jaarverslag 2014

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Klachtenportaal Zorg, de oprichting, visie en missie	3
Kleinschalige zorgvoorzieningen	4
Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg	4
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	4
Algemene voorwaarden en reglementen	4
Bekendheid en bereikbaarheid	4
Aangesloten zorgaanbieders	4
De zzp'er en aansluiting	5
De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting	5
Klachtenprocedure	5
Werkwijze Klachtenportaal Zorg	5
De klachtenprocedure Wkcz	5
De klachtencommissie	6
Klachten 2014 in cijfers	7
Ingediende klachten	7
Meldingen	7
Niet ontvankelijke klachten	7
In behandeling genomen klachten	8
Indiener van de klacht	9
Zorgrelatie	9
Zorgaanbieders	9
Aard van de klacht	9
Duur van de klachtenprocedure	10
Klachtencommissie	10
Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure	10
Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	11
Aandachtspunten	11
Tot slot	12

Inleiding

Klachtenportaal Zorg biedt als onafhankelijke klachtenbehandelaar klachtenregelingen Wkcz voor zzp'ers in de zorg en kleinschalige zorgvoorzieningen. Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten van aangesloten zorgaanbieders kunnen een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg, waarna de passende procedure 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.

Kleinschalige Zorgvoorzieningen

Omdat de vraag of ook kleinschalige zorgvoorzieningen bij Klachtenportaal Zorg kunnen aansluiten voor de klachtenregeling Wkcz is er voor deze groep zorgaanbieders een klachtenregeling Wkcz opgesteld. Klachtenportaal Zorg kan ook de klachtenregeling bieden aan kleinschalige zorgvoorzieningen diens cliënten.

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

Aangesloten zorgaanbieders zijn voorzien van de klachtenregelingen Wkcz en Jeugdzorg. Op het moment dat een client onvrede meldt bij Klachtenportaal Zorg, zal Klachtenportaal Zorg er zorg voor dragen dat de juiste klachtenprocedure wordt gestart.

De plichten van de zorgaanbieder zijn ervoor te zorgen dat de aansluiting op orde is en KPZ op de hoogte is van de juiste naam, contact en adres gegevens, de grootte van de organisatie.

Tevens dient de zorgaanbieder de klachtenprocedure, doorverwijzing naar Klachtenportaal Zorg en de juiste reglementen onder de aandacht te brengen bij cliënten.

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

Aantal aangesloten leden: 660

De zzp'er en aansluiting

De zzp'er is aangesloten als persoon. De werkzaamheden die onder de Wkcz vallen en worden uitgevoerd door de aangesloten persoon vallen bij onvrede onder de dekking van de klachtenregeling.

De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting

De klachtenregeling voor kleinschalige zorgvoorzieningen is er voor de zorgaanbieders waar meer dan 1 persoon werkzaam is. De aansluiting geldt op naam van de organisatie.

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 wie 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 berokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van reden, 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

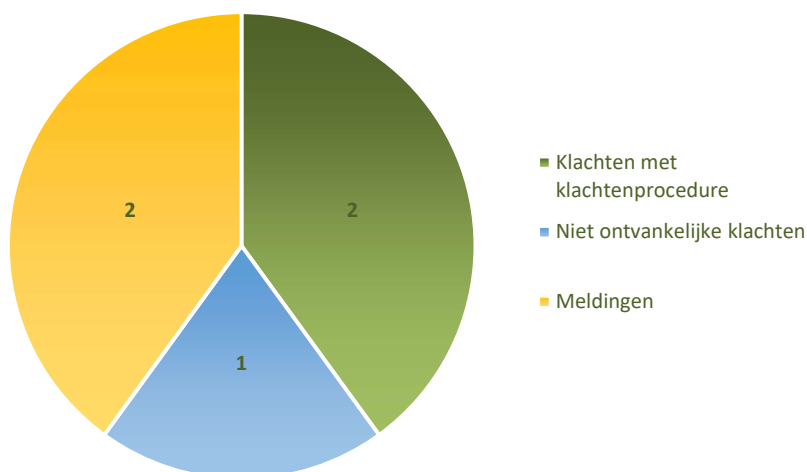
- de voorzitter en secretaris zijn jurist
- de leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van klachtenbehandeling en/of zorg.

Klachten 2014 in cijfers

Ingediende klachten

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

Ingediende klachten 2014



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2014	5
Ontvangen klachten niet in behandeling genomen	3
Niet ontvankelijk	1
Melding	2
<i>Verder in dit verslag wordt dieper ingegaan op zowel de niet ontvankelijke klachten als de meldingen.</i>	
Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	2

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2014 2 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.

In beide gevallen heeft de indiener van de klacht besloten toch niet de klacht officieel in behandeling te laten nemen.

Niet ontvankelijke klachten

In 2014 is 1 klacht niet ontvankelijk gebleken (zie afb.1). Het bleek, dat de betreffende zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg heeft derhalve de klacht overgeheveld aan de klachtenbehandelaar van de zorgaanbieder.

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

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 IGZ. Vanaf 17-07-2014 is het Landelijk Meldpunt Zorg de juiste plek om naar door te verwijzen. het Landelijk Meldpunt Zorg.

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 2014 zijn 2 klachten in behandeling genomen en afgerond middels een bemiddelingsprocedure.

Indiener van de klacht

Zoals eerder aangegeven zijn er in 2014 2 klachten ingediend waarbij een klachtenprocedure is gestart. 1 Klacht is ingediend door de cliënt zelf, 1 klacht door de wettelijk vertegenwoordiger van de 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 de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder reeds beëindigd en derhalve niet meer van toepassing.

Zorgaanbieders

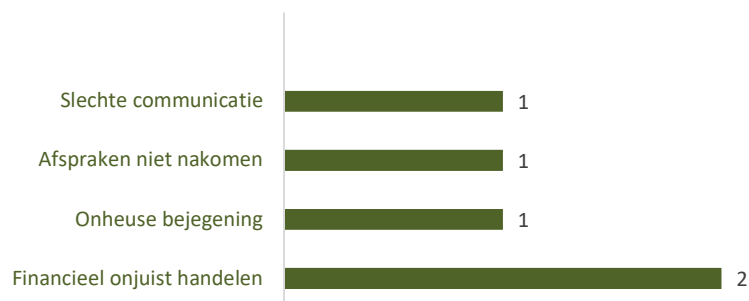
1 Klacht betrof een zorgvoorziening voor beschermd wonen.

De andere klacht had betrekking op een zorgaanbieder die thuiszorg leverde.

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.2) een overzicht van de categorieën waarover in 2014 de klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2014



Afb.2

Duur van de klachtenprocedure

1 Klacht had een klachtenprocedure met een duur van 6 weken.

1 Klacht had een klachtenprocedure met een duur van 5 maanden. Dit is in overleg geweest met beide partijen om de kans tot tevredenheid te komen te vergroten.

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 berokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van redenen, van op de hoogte gebracht.

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 2014 zijn er geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie.

Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure

Het komt voor dat 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.

Buiten de reguliere klachtenafhandeling zijn in 2015 een aantal zaken geweest waarbij Klachtenportaal Zorg ondersteuning heeft geboden, met als doel het verbeteren van een zorgrelatie of situatie.

Situaties buiten de klachtenprocedure waarbij een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg heeft ondersteund zijn bijvoorbeeld:

1. Zorgaanbieders die zich laten informeren, of willen voorbereiden op een klachtoplossing. Er wordt bijvoorbeeld verwacht dat een (ex-)cliënt een klacht zal indienen. De klachtenfunctionaris geeft aan dat de cliënt kan worden doorverwezen naar Klachtenportaal Zorg en dat de klachtenfunctionaris zal luisteren, helpen verwoorden en meezoeken naar de beste oplossing. Daarnaast wordt de klachtenprocedure uitgelegd.
2. Cliënten die zich laten informeren, of voorbereiden op een klachtoplossing c.q. formulering. De klachtenfunctionaris bespreekt met de cliënt wat deze mag verwachten en adviseert bij het onder woorden brengen van een probleem, waarna de cliënt zelf in gesprek kan gaan met de zorgaanbieder.

3. Niet-ontvankelijke klachten op grond van verlopen klacht termijn. Ondersteuning om zorgaanbieder en cliënt met elkaar in gesprek te laten gaan, dit is ook mogelijk zonder klachtenprocedure.
4. Niet-ontvankelijke klachten, omdat de zorgaanbieder geen klachtenregeling had op het moment dat de klacht ontstaat. Het is mogelijk de klachtenprocedure te draaien als de zorgaanbieder dit verzoekt.

Wanneer een zorgaanbieder geen mogelijkheid biedt aan de klager om een klacht te behandelen, informeren we de klager over de mogelijkheden die er wel zijn.

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:

1. ZZP'ers en kleinschalige zorgvoorzieningen bieden zorgvragers niet altijd een klachtenregeling en gaan pas tot actie over op het moment dat er daadwerkelijk wordt geklaagd;
2. Ontevredenheid of klachten worden ook gemeld door de aangeklaagden zelf;
3. Zorgaanbieders kunnen onmacht en bedreiging ervaren t.a.v. zorgontvangers;
4. De klachtenbehandelaar kan daadwerkelijk ondersteunen in de communicatie en het komen tot tevredenheid, inzicht, nieuwe afspraken;
5. Het kunnen inkopen van zorg en uitbetalen van mantelzorg vanuit een PGB kan een spanningsveld creëren.

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.