

## Klachtenregeling Saamborgh

### 1. Doel

Inzichtelijk maken hoe klachten van bewoner(s) worden geregistreerd en afgehandeld binnen Saamborgh.

### 2. Beschrijving

#### Inleiding

Saamborgh ziet een klacht of uiting van onvrede als gratis advies: een kans om van mogelijke fouten te leren en de zorgverlening en bedrijfsvoering te verbeteren. Daarom is het belangrijk om zeer zorgvuldig om te gaan met klachten. Door adequaat in te spelen op een klacht kan het vertrouwen van onze bewoner(s) behouden of herwonnen worden. De klachtenregeling voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Er is een aparte klachtenregeling voor klachten rond onvrijwillige zorg, dit is de klachtenregeling Wet zorg en Dwang (WzD).

#### Definitie

Uiting van onvrede over het wonen, de zorg of de dienstverlening en/ of bejegening door een medewerker en/ of vrijwilliger die door de bewoner(s) of vertegenwoordiger als onjuist of onterecht wordt ervaren.

#### Een open cultuur

De sfeer, de cultuur die heerst in de organisatie kan er in belangrijke mate aan bijdragen dat bewoner(s) hun eventuele klachten uiten. Bewoner(s) moeten zich niet geremd voelen hun klachten te uiten. Saamborgh streeft naar een open cultuur waarin je met elkaar in gesprek kunt en komt over zaken die je bezig houden. Zaken die prettig en die niet prettig verlopen, waarin het gebruikelijk en vanzelfsprekend is ook onvrede kwijt te kunnen. Omdat het kan gebeuren dat dit bespreken niet tot bevredigend resultaat leidt is er het vangnet van de klachtenregeling.

Dit betekent allereerst iets voor de werksfeer binnen de diverse locaties van onze organisatie. Uitgangspunt van het werken binnen Saamborgh is dat iedereen zo zorgvuldig mogelijk te werk gaat om fouten in het werk en onvrede bij bewoner(s) te voorkomen. Tegelijkertijd moet er echter ook ruimte zijn voor de realiteit dat fouten of bijvoorbeeld ongewenste bejegening in het dagelijkse werk voorkomen. Als er ruimte is voor deze realiteit kan er voor bewoner(s) en medewerkers een veilige sfeer ontstaan om eventuele fouten of ongewenste gedragingen te bespreken.



## **Klachten oplossen binnen de organisatie**

De klachtenregeling voldoet aan de Wkkgz, waarbij klachten laagdrempelig neergelegd kunnen worden binnen de organisatie.

We kennen binnen Saamborgh

1. Een laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;
2. Een officiële externe klachtenregeling;
3. Aansluiting bij een door de Minister erkende geschilleninstantie.

### **1. *Laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten***

Het is voor ons zelfsprekend dat een klacht of uiting van onvrede direct zorgvuldig wordt opgepakt en opgelost door de ontvanger. Deze registreert de klacht of uiting van onvrede in Triasweb, het veiligheidsmanagement systeem van Saamborgh. Na registratie wordt de klacht automatisch doorgezet naar de leidinggevende, die de klacht kan afhandelen. Daarnaast gaat er een afschrift van de klacht naar de afdeling kwaliteit, voor het maken van anonieme kwaliteitsrapportages op organisatieniveau. Een bewoner kan altijd rechtstreeks contact opnemen met de leidinggevende of directeur, met de vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris of direct contact opnemen met de externe klachtencommissie. Een klacht kan ook schriftelijk ingediend worden bij de directie of bestuurders via de mail.

### **2. *Officiële klachtenregeling extern***

Het doel van onze interne klachtenafhandeling is om de klacht zo snel en zo prettig mogelijk op te lossen voor alle partijen. Toch kan het voorkomen dat de klacht intern niet naar alle tevredenheid opgelost kan worden. In dat geval heeft Saamborgh een onafhankelijk klachtenfunctionaris via Quasir. Een verzoek tot klachtbemiddeling kan schriftelijk of telefonisch aangevraagd worden bij de Quasir klachtenfunctionaris via: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl), via telefoonnummer 06 48 44 55 38 of via briefpost naar: Quasir afdeling Klachtenbemiddeling, t.a.v. coördinator abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

### **3. *Landelijke geschillencommissie***

Is de klacht van dien aard dat het binnen de organisatie en met de klachtenfunctionaris niet opgelost kan worden en u heeft besloten dat uw klacht een geschil is? U kunt zich dan wenden tot De Geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Landelijke Geschillencommissie VV&T

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer 070 - 310 53 10

### Registratie van de klachten binnen Saamborgh

Klachten komen mondeling of schriftelijk binnen bij medewerkers of leidinggevende.

Alle interne- en externe klachten worden geregistreerd in Triasweb door de medewerker of leidinggevende die de klacht ontvangt. De melding gaat naar de leidinggevende en de afdeling kwaliteit krijgt de klacht als 'meelezer' voor het maken van anonieme kwaliteitsrapportages ten behoeve van de verbetering van kwaliteit binnen Saamborgh. Er zal door de leidinggevende een terugkoppeling plaatsvinden van de genomen verbeterpunten.

### Verslaglegging

De directie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld. Dit verslag is te vinden op de website van Saamborgh.

### Procedure

	Activiteiten	Verantwoordelijk	Document
<b>Een klacht intern oppakken</b>			
1	Een klacht of uiting van onvrede komt mondeling of schriftelijk binnen bij medewerker, leidinggevende, directie of bestuur. Deze registreert de klacht in Triasweb.	Degene die de klacht ontvangen heeft	
2	Elke klacht of uiting van onvrede wordt serieus genomen. Dat betekent een luisterend oor voor de betrokken bewoner(s) en het samen zoeken naar een oplossing voor zover mogelijk. Indien mogelijk wordt de klacht direct opgelost.	Degene die de klacht ontvangen heeft	
4	De klacht wordt door de leidinggevende afgehandeld in Trias web, binnen een week. De leidinggevende zorgt ook voor communicatie met de bewoner(s) over de afhandeling.	Leidinggevende	
6	De klachten worden maandelijks verwerkt in de kwaliteitsmonitor door het CKO. Dit verslag wordt gebruikt door directie/management ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit van de geboden zorg en diensten van Saamborgh	Kwaliteitscoördinator	Kwaliteitsmonitor

7	<p>Mocht de klacht schriftelijk binnenkomen bij de directie of bestuur, dan wordt binnen uiterlijk 6 weken gereageerd. Dit kan inhoudelijk zijn (was de klacht terecht of onterecht, en welke eventuele maatregelen zijn getroffen). Het kan ook gaan om een procedurele reactie: een bevestiging dat Saamborgh en de bewoner(s) er in goed overleg zijn uitgekomen. Of een uitleg waarom de klacht nog niet is opgelost en wat de vervolgstappen zijn, (met een eenmalige verlenging van max. 4 weken).</p> <p>Saamborgh kan de zes weken termijn eenmalig met 4 weken verlengen als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Hier moet de bewoner(s) dan wel tijdig over geïnformeerd worden. Er kan ook een langere termijn dan 10 weken worden afgesproken als dit in het belang is van een duurzame oplossing (mediation bijvoorbeeld) als dit in goed overleg tussen Saamborgh en bewoner(s) geschied.</p>	Directeur/bestuur	
<b>Klachtenfunctionaris</b>			
8.	<p>Indien de bewoner(s) of de zaakwaarnemer dit wenst kan er altijd contact opgenomen worden met de onafhankelijk klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij de bewoner(s) informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. De klachtenfunctionaris heeft alle ruimte de klacht op te pakken of deze nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend.</p>	Bewoner/ zaakwaarnemer	

	<p>Schriftelijk of telefonisch aanvragen bij de Quasir klachtenfunctionaris kan via: <a href="mailto:bemiddeling@quasir.nl">bemiddeling@quasir.nl</a>,</p> <p>via telefoonnummer 06 48 44 55 38</p> <p>of via briefpost naar: Quasir afdeling Klachtenbemiddeling, t.a.v. coördinator abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.</p>		
<b>Landelijke geschillencommissie</b>			
9.	De bewoner(s) of diens wettelijk vertegenwoordiger kan altijd besluiten de externe geschillencommissie in te schakelen.	Leidinggevende verwijst indien nodig door naar externe geschillencommissie.	<a href="http://www.geschillencommissie.nl">http://www.geschillencommissie.nl</a>