

Klachtenregeling Domus Valuas

Januari 2024

Inleiding

Domus Valuas doet er alles aan om het wonen, de service en de zorg voor u zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u dit aan ons kenbaar maakt. Wij kunnen hiervan leren en uw signaal kan helpen om onze dienstverlening te verbeteren.

Domus Valuas heeft een klachtenfunctionaris. U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies over het indienen van een klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris helpen bij het formuleren van de klacht of bij het zoeken naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via het formulier op de website (*link toevoegen*) of door een e-mail te sturen aan (*e-mailadres toevoegen*). Ook is de klachtenfunctionaris telefonisch te bereiken op (*telefoonnummer toevoegen*).

Wij vinden het belangrijk, dat uw klacht of uiting van ontevredenheid op een zorgvuldige en professionele wijze wordt behandeld en dat u zich gehoord voelt. Voor u ligt de klachtenregeling van Domus Valuas. Met deze regeling geven we uitleg hoe met uw klacht/uiting van ontevredenheid wordt omgegaan en welke wegen u kunt bewandelen. Voor de leesbaarheid wordt in het document in de hij-vorm gesproken, hier dient u hij/zij voor te lezen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling/zorgaanbieder: Domus Valuas.
- b. Raad van Bestuur: de directie van Domus Valuas.
- c. Bewoner/cliënt: een natuurlijk persoon ten behoeve van wie de instelling werkzaam is.
- d. Klacht: een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot producten en diensten of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.
- e. Melder: degene die een klacht indient.
- f. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- g. Klachtenfunctionaris: degene die binnen Domus Valuas belast is met de opvang, advies, informatie en/of bemiddeling van klachten als ook met activiteiten betreffende het klachtenmanagement.
- h. Geheimhouding: een ieder die betrokken is bij de klachtbehandeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarover hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht (art. 23 Wvkg).
- i. Cliëntenraad: een door de instelling ingesteld medezeggenschapsorgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt en functioneert op basis van de Wmcz 2018.
- j. Cliëntvertegenwoordiger: degene die optreedt als ware hij een lokale cliëntenraad, ofwel een enkel persoon die de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt.

- k. Centrale Cliëntenraad: een door de instelling ingesteld medezeggenschapsorgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt in aangelegenheden die de locaties van de instelling overstijgen en functioneert op basis van de Wmcz 2018.
- l. Zorg: diensten en handelingen van de zorgaanbieder en een zorgverlener ten behoeve van een cliënt dienst vertegenwoordiger en/of diens naaste. Dit ongeacht de plaats waar zij de zorg verlenen en ongeacht de wijze van financiering.
- m. Landelijke geschillencommissie: commissie die de klacht, nadat behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, behandelt.
- n. Klachtenregeling: het document waarin de instelling in overeenstemming met de wettelijke kaders, de regels en vereisten voor afhandeling van klachten heeft vastgelegd.
- o. Wet: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1.2 Doelstelling van de klachtenregeling

Klachten op de juiste manier afhandelen is een service. Op een goede manier een klacht verwerken is een kans om bij te dragen aan de tevredenheid over de dienstverlening. Met het bieden van een transparante procedure voor opvang, advies, informatie, bemiddeling en behandeling van klachten willen we hierin voorzien.

We vinden het belangrijk dat:

- De melder gehoor vindt voor zijn onvrede.
- We door middel van klachten de problemen van onze cliënten en verwanten kennen; problemen die tot dan toe onbekend waren. We leren van klachten en kunnen onze dienstverlening verbeteren.
- Een goed klachtenregistratiesysteem leidt tot verbetering van onze dienstverlening.
- Door een goede oplossing van de klacht neemt het vertrouwen van degene die de klacht heeft geuit toe. We hebben bij iedere klacht de kans ons imago te verbeteren.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

2.1 Waar kunt u terecht als u ontevreden bent?

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Domus Valuas, kunt u dit bespreken met:

- a. Een medewerker van Domus Valuas
- b. Eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV)
- c. Leidinggevende en/of locatiemanager
- d. De klachtenfunctionaris

Hieronder wordt hier verder op ingegaan.

2.2. Medewerker van Domus Valuas

U kunt bij de EVV'er aangeven als u ergens niet tevreden over bent. Als u bij een andere medewerker aangeeft dat u niet tevreden bent, zal deze medewerker u doorverwijzen naar de EVV'er. Daarmee wordt voorkomen dat uw klacht niet goed wordt doorgegeven of begrepen.

Naast klachten geuit op de locatie, kunnen er ook klachten binnenkomen op de afdelingen van de Centrumlocatie of bij de lokale cliëntenraad (LCR). Bij deze klachten geldt dat er naar u geluisterd wordt en dat de medewerker het signaal goed (goed aangehoord, vriendelijk beantwoord, weet wat uw klacht is) verder brengt in de organisatie. Deze medewerker informeert de locatiemanager over de klacht en samen met de locatiemanager wordt gekeken wie de klacht behandelt. Deze klachten worden in het klachtenregistratiesysteem Zenya geregistreerd.

2.3 EVV

De EVV'er is het vaste aanspreekpunt van/voor de familie. Als er dingen niet goed gaan, komt dit bij de EVV'er terecht. Kleine klachten kan de EVV'er zelf oplossen. Dit zal de EVV'er aan u en aan de familie terugkoppelen. Klachten die de EVV'er niet zelf op kan pakken, worden gemeld bij de teamleider zorg/zorgcoördinator. Mocht dat het geval zijn, dan zal de EVV'er dit aan de melder terugkoppelen. Klachten die de EVV'er niet zelf op kan lossen worden gemeld in het klachtenregistratiesysteem Zenya, zodat de afhandeling geborgd is en de voortgang in de gaten wordt gehouden.

2.4 Leidinggevende en locatiemanager

Als de EVV'er de klacht heeft doorgegeven aan de leidinggevende, of als een klacht bij de leidinggevende of de locatiemanager binnenkomt, gaat de leidinggevende of de locatiemanager in gesprek met de melder om te kijken hoe te komen tot een oplossing. U wordt in het gesprek gehoord. De klacht wordt afgesloten met een schriftelijke terugkoppeling aan u als melder. Deze schriftelijke terugkoppeling wordt ook in het klachtenregistratiesysteem Zenya gezet.

Als u of de locatiemanager merkt, dat u er niet samen uitkomt of als er kans is op een patstelling, kan de klachtenfunctionaris als onafhankelijke partij worden betrokken en als mediator optreden (zie paragraaf 2.5).

De locatiemanager informeert de regiomanager proactief over klachten die de locatiemanager niet zelf opgelost krijgt en waarbij anderen nodig zijn om tot een oplossing te komen. De regiomanager wordt ook door de locatiemanager geïnformeerd indien een klacht het functioneren van de locatiemanager zelf betreft.

Ook bij situaties waarbij de ontevredenheid op een onprettige manier geuit wordt, wordt de regiomanager geïnformeerd door de locatiemanager.

2.5 Klachtenfunctionaris

U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies over het indienen van een klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris helpen bij het formuleren van de klacht en/of bij het zoeken naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris houdt ook de voortgang van de afhandeling van klachten in de gaten (procesbegeleiding en voortgangsbewaking).

Om de voortgang te bewaken worden klachten en informatie over de afhandeling in het klachtenregistratiesysteem gezet. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage ook aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening opnemen.

De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing en op herstel van de relatie tussen u als melder en de organisatie.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving.

De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht (zie artikel 1.1.h).

De klachtenfunctionaris zorgt voor voorlichting en scholing over (klacht)recht en klachtenmanagement. De klachtenfunctionaris signaleert en adviseert in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg en het klachtenmanagement.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling

3.1 Wie mag een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- De bewoner/cliënt
- Diens vertegenwoordiger
- Diens gemachtigde/zaakwaarnemer
- Nabestaande
- (naast)Betrokkene van een bewoner

3.2 Indienen van een klacht

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk uiten bij de medewerker, de EVV'er of de locatiemanager. Ook kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Via het digitaal formulier op de website, een e-mail aan de klachtenfunctionaris of telefonisch. U kunt u uw klacht kenbaar maken aan de klachtenfunctionaris.

Bij het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris. De ondersteuning bestaat uit een gesprek om uw klacht helder te krijgen en indien nodig schriftelijk vast te leggen.

De datum waarop de klacht is ingediend en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtbehandeling.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- Een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan als klacht is gedefinieerd in deze klachtregeling.
- De klacht wordt ingediend door een ander persoon dan de categorie personen die in het kader van deze klachtenregeling klachtgerechtigd zijn.
- Deze betrekking heeft op beslissingen uit de Wet zorg en dwang artikel 55. Deze klachten worden doorgestuurd ter behandeling naar de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Een klacht is niet ontvankelijk als de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar.

Een klacht is ook niet ontvankelijk als dezelfde klacht van dezelfde melder al eerder is geuit en behandeld is door de klachtenfunctionaris.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen of niet ontvankelijk is, zal de zorgaanbieder dit schriftelijk aan u bevestigen, onder vermelding van de reden(en).

3.3 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

Als de klacht bij de klachtenfunctionaris is ingediend, wordt door de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen contact opgenomen met de melder.

Soms komen klachten bij de Raad van Bestuur binnen. Klachten die bij de Raad van Bestuur binnen komen, worden doorgestuurd aan de klachtenfunctionaris en worden door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De melder krijgt daarvan bericht.

De klachtenfunctionaris informeert u als melder over de mogelijkheden, die er zijn ter afwikkeling van uw klacht. In overleg met u wordt de te bewandelen weg uitgestippeld, waarbij het doel van u als melder uitgangspunt is.

In geval van bemiddeling beoordeelt de klachtenfunctionaris naar eigen inzicht op welke wijze dit zal plaatsvinden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Zowel u als melder als de persoon bij Domus Valuas waar u mee in gesprek gaat (medewerker/leidinggevende/locatiemanager/regiomanager/Raad van Bestuur) om het over de klacht te hebben, stemmen in met de bemiddeling en de stappen bij bemiddeling.
- De bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie te herstellen.
- Beide partijen worden in staat gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenfunctionaris iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij. Daarbij wordt de privacy van betrokken personen gewaarborgd.
- U mag zich, op eigen rekening desgewenst laten bijstaan door een door uzelf aangewezen persoon.

De klachtenfunctionaris verwijst u door naar de geschillencommissie (zie ook 4.1) als:

- De bemiddeling naar uw oordeel onvoldoende resultaat heeft opgeleverd.
- U een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.
- De klachtenfunctionaris zichzelf niet in staat acht te bemiddelen bij de klacht.

Als het gewenst is, ondersteunt de klachtenfunctionaris u als melder bij het indienen van een klacht bij de geschillencommissie.

Als een klacht naar uw oordeel (als melder) niet tot genoeg is opgelost/kan worden opgelost, informeert de klachtenfunctionaris u nogmaals over de mogelijkheden voor vervolgstappen.

De klachtenfunctionaris is intermediair en verwijst, maar kiest geen partij en behoudt zijn neutrale positie.

3.4 Klacht betrekking op meerdere zorgaanbieders

Als een klacht betrekking heeft op de zorg, die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de melder meldt dat hij de klacht ook bij de andere zorgaanbieder heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieder bij wie de klacht is ingediend.

De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieder(s) af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieder dan wel op elkaar afgestemd oordeel van de afzonderlijke zorgaanbieder.

3.5 Einde van de klachtbehandeling

Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt u van de zorgaanbieder ter afronding van de klacht een schriftelijk bericht, waarin wordt uitgelegd tot welke uitkomst de behandeling van de klacht heeft geleid, welke beslissing is genomen en hoe de organisatie verder handelt naar aanleiding van uw klacht. Dit bericht ontvangt u uiterlijk 6 weken na de indiening van uw klacht. Deze termijn van 6 weken kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Als daarvan sprake is, brengen wij u op de hoogte.

Als de melder gedurende de klachtenbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling in overleg met de wettelijke vertegenwoordiger worden voortgezet tenzij te kennen wordt gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

4.1 Landelijke geschillencommissie

Als een klacht na behandeling, conform deze regeling, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u als melder daar niet in berust, is er sprake van een geschil.

U kunt een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Geboortezorg.

Meer informatie hierover is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

De gegevens van de commissie zijn:

Landelijke Geschillencommissie VVG

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Tel. 070-3105380

4.2 Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

4.3. Registratie (persoons)gegevens

Klachten worden geregistreerd in een systeem. In het klachtdossier in het systeem worden onder meer (persoons)gegevens van de melder en de voortgang van de klachtbehandeling vastgelegd. Het klachtdossier vormt geen onderdeel van het (elektronisch) bewoner/cliëntdossier.

Op het klachtdossier is het Privacyreglement van Domus Valuas van toepassing. Het klachtdossier wordt maximaal 2 jaar bewaard.

4.4 Klachten over handelswijze klachtenfunctionaris

Als u een klacht heeft over de klachtenfunctionaris, dan wordt deze behandeld conform deze klachtenregeling, maar daarbij heeft de klachtenfunctionaris zelf geen rol. De klacht kan dan ingediend worden bij de leidinggevende van de klachtenfunctionaris, zijnde de manager van het Stafbureau. U kunt als melder contact opnemen met de manager van het Stafbureau, er zal dan voor uw klacht een waarnemend klachtenfunctionaris aangewezen worden om u bij te staan bij uw klacht.

4.5 Kosten

Voor behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan u als melder.

De kosten voor externe, op uw initiatief zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door u zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor uw eigen rekening.

4.6 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze klachtenregeling onder de aandacht van bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

4.7 Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen 3 jaar na inwerkingtreden en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad (CCR).

4.8. Onvoorziene omstandigheden

Mocht er zich een situatie voordoen waarin deze regeling niet voorziet, dan beslist de Raad van Bestuur en doet hier melding van aan de CCR die vervolgens de lokale cliëntenraad of cliëntvertegenwoordiger informeert.

4.9 Kwaliteitsverslag

De klachten worden jaarlijks verwerkt in het kwaliteitsverslag (aantal klachten, klachtonderwerp en een beknopte omschrijving van de aard van de klachten). Dit kwaliteitsverslag wordt o.a. besproken met de Centrale Cliëntenraad en wordt na afsluiting van het verslag uiterlijk 1 juli openbaar gemaakt via het Zorginstituut Nederland en op de website van Domus Valuas.

4.10 Vaststelling en wijziging

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de Ondernemingsraad en ter instemming aan de Centrale Cliëntenraad.

4.11 Datum van inwerkingtreden

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2024 onder gelijktijdige intrekking van het Klachtenreglement Domus Magnus van 4 april 2021 en het klachtenbeleid van Valuas Zorggroep.