

Tilburg, 21 december 2016.

Uitvoeringsregeling 'Klachtenfunctionaris'

1. De zorgaanbieders die gebruik maken van de inzet van de klachtenfunctionaris van Het Laar zijn opgenomen in **bijlage I**.
2. De functie van klachtenfunctionaris van Het Laar wordt vervuld door Meta Ruiter (aanvulling kk: sinds jullie 2018 Lianne Schepers). Zij is als volgt bereikbaar:
 - Post: Postbus 6044, 5002 AA, Tilburg
 - E-mail: klachtenfunctionaris@hetlaar.nl
 - Telefoon: 013-4657700
3. De klachtenfunctionaris van Het Laar werkt volgens de uitgangspunten zoals opgenomen in de Modelklachtenregeling van Actiz/LOC.
4. De functiebeschrijving, waarin de taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris van Het Laar is opgenomen, is gebaseerd op de modelfunctiebeschrijving van de VKIG¹ en is als **bijlage II** aan deze uitvoeringsregeling toegevoegd.
5. De zorgaanbieders die gebruik maken van de klachtenfunctionaris van Het Laar werken vanuit het uitgangspunt dat een klacht eerst met de direct betrokken medewerker(s)/ leidinggevende(n) wordt besproken. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de indiener kan worden afgehandeld, dan wordt deze doorgezet naar de klachtenfunctionaris. Het open en informele gesprek met de klachtenfunctionaris is in eerste instantie gericht op het komen tot een oplossing. Mocht het niet tot een oplossing komen dan informeert de klachtenfunctionaris de indiener over de procedure die samenhangt met het in behandeling nemen van de klacht.
6. De zorgaanbieder die gebruik maakt van de klachtenfunctionaris van Het Laar is individueel verantwoordelijk voor de klachtenregeling van de zorgaanbieder en de uitvoering daarvan in de organisatie van de zorgaanbieder. In deze klachtenregeling van de zorgaanbieder is de mogelijkheid tot inzet van de klachtenfunctionaris van Het Laar opgenomen. De zorgaanbieder die gebruikt maakt van de klachtenfunctionaris van Het Laar stelt hun klachtenregeling beschikbaar voor de klachtenfunctionaris van Het Laar.
7. De zorgaanbieder die gebruik maakt van de klachtenfunctionaris van Het Laar is individueel verantwoordelijk voor het aansluiten bij een regionale en/of landelijke klachten- en geschillencommissie ter behandeling van Wkkgz- en/of Bopz-gerelateerde klachten.
8. De klachtenfunctionaris van Het Laar is niet beschikbaar voor klachten aangaande Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

¹ VKIG = Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg

Het Laar

9. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan inclusief de hieraan bestede tijd. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op. Deze rapportage vormt de basis voor de uiteindelijke facturatie van de inzet van de klachtenfunctionaris. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder die van de klachtenfunctionaris van Het Laar gebruik maakt. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
10. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder.
11. De klachtenfunctionaris die bij de behandeling van klachten de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
12. De kosten verbonden aan de inzet van de klachtenfunctionaris van Het Laar staan gespecificeerd in **bijlage III**.
13. Voorliggende uitvoeringsregeling inzake de inzet van de klachtenfunctionaris van Het Laar wordt aangegaan per 1 januari 2017 voor de periode van één jaar (looptijd tot en met 31 december 2017). In samenspraak met de in bijlage I genoemde partijen wordt de uitvoeringsregeling in het najaar van 2017 geëvalueerd. Vanaf 2018 wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens één jaar tenzij één van de partijen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, schriftelijk heeft aangegeven de overeenkomst te willen beëindigen.

Bijlage I Zorgaanbieders die gebruik maken van de inzet van de klachtenfunctionaris van Het Laar

De Raden van Bestuur van onderstaande zorgaanbieders verklaren, voor wat betreft de behandeling van klachten betrekking hebbend op de Wkkgz, gebruik te maken van de diensten van de klachtenfunctionaris van Het Laar.

Zorgstichting 't Heem

Datum:

Plaats:

Naam:

Handtekening:

Stichting Maria-Oord

Datum:

Plaats:

Naam:

Handtekening:

Bijlage II Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris

1. Doelen van de functie klachtenfunctionaris

De doelen van de functie zijn:

- Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen bewoner/cliënt en zorgaanbieder.
- Bijdragen aan de (verbetering van de) kwaliteit van zorg, op basis van informatie uit klachten.
- Bevorderen van de kwaliteit van het klachtenmanagement in brede zin.
- Versterken van de (rechts)positie van de individuele bewoner/cliënt.

2. Doelgroepen

De doelgroepen zijn:

- De bewoners/cliënten van de zorgaanbieder, hun wettelijk vertegenwoordigers alsmede hun naasten.
- De zorgverleners, leidinggevendenden, vrijwilligers en andere medewerkers van de zorgaanbieder.

3. Positionering

Plaats in de organisatie

De met de klachtenopvang en –bemiddeling belaste functionaris ressorteert direct onder de directeur/bestuurder (Raad van Bestuur) van de zorgaanbieder.

Opdrachtgeverschap

Bij de functie-uitoefening is sprake van professionele autonomie. De functionaris draagt een eigen verantwoordelijkheid; zorgaanbieder, aangeklaagde en klager hebben niet de status van opdrachtgever.

De functionaris voert zijn werkzaamheden uit binnen de kaders van professioneel verantwoord handelen, de van toepassing zijnde klachtenregeling en overeenkomsten met de zorgaanbieder.

Uitvoering in combinatiefunctie

Wanneer de functionaris de functie van klachtenopvang en/of -bemiddeling vervult in combinatie met andere werkzaamheden bij of voor de organisatie, dient deze combinatie verenigbaar te zijn met de uitgangspunten en kernactiviteiten die gelden voor de functie klachtenopvang en –bemiddeling.

4. Uitgangspunten

Bij de uitoefening van de functie gelden als uitgangspunten:

- een open en onafhankelijke opstelling
- niet uitspreken van een oordeel

- optreden als procesbegeleider; niet optreden als woordvoerder
- uitgaan van de eigen zeggenschap en mondigheid van zowel de bewoner/cliënt/klager als de zorgverlener/aangeklaagde
- respecteren van de wensen en doelen van de bewoner/cliënt/klager en de zorgverlener/aangeklaagde
- niet treden in de eigen verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen
- respecteren van de privacy van bij de afhandeling van klachten betrokkenen

5. Resultaatgebieden en kernactiviteiten

Bij de functie van 'klachtenopvang en –bemiddeling' is sprake van een diversiteit aan resultaatgebieden en daarmee samenhangende kernactiviteiten of taken.

Afhankelijk van de reikwijdte van de functie worden deze door een specifieke functionaris al dan niet vervuld.

Als resultaatgebieden worden onderscheiden:

- a. eerste (open, informele) opvang, informatie en/of advies bij vragen en klachten van bewoners/cliënten en hun naasten
- b. bijstand bij de afhandeling van klachten van bewoners/cliënten en hun naasten
- c. bemiddeling bij klachten van bewoners/cliënten
- d. toerusting van collectiviteiten van bewoners/cliënten en hun naasten
- e. toerusting van individuele aangeklaagden en/of collectiviteiten van zorgverleners
- f. signalering als bijdrage aan structurele verbetering en beleidsontwikkeling wat betreft de positie van bewoners/cliënten en de kwaliteit van zorg
- g. advisering en beleidsontwikkeling inzake klachtenmanagement
- h. uitvoering van met de functie/resultaatgebieden samenhangende voorwaardenscheppende en organisatorische taken

De nadere omschrijving van deze gebieden van de functie is uitgewerkt in kernactiviteiten en beoogd resultaat.

a. eerste (open, informele) opvang, informatie en/of advies bij vragen en klachten van bewoners/cliënten en hun naasten

- is rechtstreeks bereikbaar voor individuele bewoners/cliënten en hun naasten met vragen of klachten over de zorg en hoort hun verhaal aan
- verkent met de bewoner/cliënt diens vraag of verzoek (ongenoegen, klacht en doelen bij klachtenafhandeling)
- verzamelt zonedig relevante algemene informatie ter beantwoording van vragen of verzoeken
- geeft relevante informatie/advies aan de bewoner/cliënt, desgewenst ook schriftelijk
- geeft (juridisch-technische) informatie over de werking van klachtenprocedures
- verwijst zonedig de bewoner/cliënt naar relevante andere instanties die zijn vraag/verzoek kunnen beantwoorden

Resultaat:

De bewoner/cliënt/klager heeft zijn verhaal kunnen doen. Hij heeft een voor zijn vraag of klacht bruikbaar en juist antwoord/advies of een juiste verwijzing ontvangen.

b. bijstand bij de afhandeling van klachten van bewoners/cliënten en hun naasten

- analyseert in samenspraak met de bewoners/cliënt de klacht
- bespreekt met de bewoner/cliënt de (mogelijke) aanpak van diens onvrede/klacht (doelen, bijdrage van diverse betrokkenen e.d.)
- informeert de bewoner/cliënt over de eigen functie en maakt afspraken over de bijdrage van diverse betrokkenen aan de afhandeling van de klacht
- geeft samen met de bewoner/cliënt of in overleg met deze uitvoering aan de afgesproken bijdrage
- bespreekt met de bewoner/cliënt de afsluiting van het traject van afhandeling van diens klacht

Resultaat:

De bewoner/cliënt/klager heeft een zodanige bijstand ontvangen dat hij in staat is om zijn klacht op de juiste wijze en op de juiste plaats in te (doen) brengen.

De bewoner/cliënt kent de wegen die hem openstaan bij de aanpak van zijn klacht.

c. bemiddeling bij klachten van bewoners/cliënten

- verkent in contact met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling
- draagt zorg voor een juiste inrichting van de bemiddeling
- geeft uitvoering aan een passende en met partijen afgestemde vorm van bemiddeling
- draagt zorg voor afronding van de bemiddeling inclusief een eventuele overdracht aan andere betrokkenen

Resultaat:

Klager en aangeklaagden hebben inzicht in elkaars positie en intenties. Op basis daarvan vindt zo mogelijk en desgewenst herstel van de relatie, afronding van de behandelrelatie en/of oplossing van problemen plaats.

d. toerusting van collectiviteiten van bewoners/cliënten en hun naasten

(betreft patiëntenrechten, klachtrecht en optreden als klager)

- draagt zorg voor ontwikkeling van algemene informatie over de (rechts)positie van de bewoner/cliënt in de (specifieke sector van) zorg
- draagt zorg voor aanpassing c.q. beschikbaarstelling van specifieke informatie over bepaalde aspecten van de (rechts)positie, afhankelijk van gesignaleerde behoeften
- draagt zorg voor bekendmaking en verspreiding van de informatie aan de relevante doelgroepen op de plaatsen waar zij zich bevinden
- verzorgt activiteiten ter toerusting van bewoners/cliënten en/of hun naasten bij het effectief aan de orde stellen van onvrede

Resultaat:

Bewoners/cliënten en/of hun naasten zijn op de hoogte van hun (rechts)positie of weten waar zij zo nodig de informatie hierover kunnen vinden. Zij hebben inzicht in de wijze waarop zij eventuele onvrede aan de orde kunnen stellen.

e. toerusting van individuele aangeklaagden en/of collectiviteiten van zorgverleners

(betreft patiëntenrechten, klachtrecht, omgang met klagers en optreden in klachtenprocedures, leren van klachten).

- biedt desgevraagd (eerste) opvang, informatie, advies en/of bijstand aan bij een klacht betrokken zorgverleners, met inachtneming van de vergelijkbare rol t.o.v. de klager
- verzorgt zonedig de toerusting van en bijstand aan individuele aangeklaagden of verwijst hiervoor naar geëigende instanties
- verzorgt deskundigheidsbevordering voor groepen van zorgverleners en leidinggevend en inzake aspecten van klachtenmanagement en inzake patiëntenrechten

Resultaat:

Individuele aangeklaagden beschikken over de informatie en bijstand die nodig is om effectief met een specifieke klacht om te kunnen gaan. Een breed scala van zorgverleners is zodanig toegerust, dat zij kennis hebben van de (rechts)positie van bewoners/cliënten in de zorg. Zij hebben handvatten aangereikt voor de effectieve omgang met klagers en de door deze geuite onvrede.

f. signalering als bijdrage aan structurele verbetering en beleidsontwikkeling wat betreft de positie van bewoners/cliënten en de kwaliteit van zorg

- analyseert bij elk verzoek en elke klacht of er mogelijk sprake kan zijn van een structureel knelpunt
- brengt bij de betrokken verantwoordelijken, met inachtneming van de privacy van betrokkenen, de signaalinformatie in
- doet zonedig extern melding van ernstige situaties met een structureel karakter indien de betrokken verantwoordelijken in gebreke blijven
- analyseert, in samenspraak met relevante betrokkenen, op basis van de beschikbare kennis van de zorg en de (rechts)positie van bewoners/cliënten en zorgverleners op welke punten aanvullend beleid inzake de zorg gewenst is
- geeft gevraagd en ongevraagd advies over bijzondere aandachtspunten voor beleid in de zorg

Resultaat:

Knelpunten in de (rechts)positie van bewoners/cliënten en van zorgverleners alsmede in de kwaliteit van de zorg zijn bekend gemaakt bij de ter zake verantwoordelijken en degenen die mede belang hebben bij kennis van deze knelpunten.

g. advisering en beleidsontwikkeling inzake klachtenmanagement

- analyseert op basis van de feitelijke afhandeling van klachten welke verbeteringen mogelijk zijn
- evalueert, in samenspraak met relevante betrokkenen, periodiek het klachtenmanagement bij/door de zorgaanbieder
- adviseert gevraagd en ongevraagd het verantwoordelijke management over het te voeren beleid inzake klachtenmanagement
- ontwikkelt, in samenspraak met relevante anderen, voorstellen voor verbetering van het klachtenmanagement

Resultaat:

Knelpunten in het klachtenmanagement van/bij de zorgaanbieder zijn bekend gemaakt bij de ter zake verantwoordelijken. Er is sprake van een systematische evaluatie en ontwikkeling van beleid inzake klachtenmanagement.

h. uitvoering van met de functie/resultaatgebieden samenhangende voorwaardenscheppende en organisatorische taken

Naast deze resultaatgebieden en de daarbij genoemde kernactiviteiten is sprake van enkele voorwaardenscheppende activiteiten. Deze dienen om de genoemde resultaatgebieden naar behoren te kunnen realiseren.

De voorwaardenscheppende activiteiten in samenhang met de functie zijn:

- bijdragen aan de bekendmaking van en afstemming rond de functie (p.r. en relatiebeheer)
- regelen van de bereikbaarheid en continuïteit van de klachtenopvang en -bemiddeling
- bijhouden van de klachtdossiers
- verzorgen van de klachtenregistratie
- verzorgen van klachtenrapportages
- verantwoording afleggen over de uitvoering van taken: inhoudelijk en qua tijdsbesteding
- deelname aan werkoverleg, overdracht e.d. inzake de afhandeling van klachten
- bijhouden van de sociale kaart van het klachtrecht en eventueel de zorg
- bijhouden van relevante ontwikkelingen inzake patiëntenrechten en klachtrecht c.q. de voor de functievervulling vereiste kennis en vaardigheden

Resultaat:

De organisatie rondom de uitvoering van de functie en de voorwaarden voor uitvoering van de functie, mede in samenhang met voor het klachtenmanagement relevante aanpalende functies, zijn geregeld.

6. Bevoegdheden, plichten en rechten van de functionaris

Deze zijn te beschouwen als de voorwaarden voor uitoefening van de functie 'klachtenopvang en -bemiddeling'.

Bevoegdheden van de functionaris zijn:

- onbelemmerde toegang tot bewoners/cliënten, met inachtneming van de huisregels en de privacy van (andere) bewoners/cliënten
- het - met instemming van de bewoner/cliënt/klager - verwerven van nadere informatie over de toedracht van een klacht
- het - met instemming van de bewoner/cliënt/klager - inzien en zonodig kopiëren van relevante documenten en andere 'gegevensdragers'
- het - met instemming van de bewoner/cliënt/klager - raadplegen van personen die bij de ingediende klacht en de eventuele oplossing daarvan een rol (kunnen) spelen
- het betreden van alle relevante ruimten bij de zorgaanbieder, met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en met respect voor het belang van de voortgang van het primaire zorgproces
- het op diens verzoek adviseren en bijstaan van klager en/of de aangeklaagde in diens contacten ter afhandeling van een klacht
- het verzoeken aan zorgverleners/leidinggevenden c.q. aangeklaagden om binnen bepaalde termijnen een bijdrage aan de afhandeling van een klacht te leveren
- het (doen) registreren van gegevens over klager, aangeklaagde en de afhandeling van de klacht
- het leveren van (periodieke) klachtenoverzichten aan de zorgaanbieder en andere

belanghebbenden conform de daarover mede in samenhang met de privacy van betrokkenen gemaakte afspraken

- het gevraagd en ongevraagd adviseren van zorgverleners en leidinggevendenden over hun omgang met onvrede van bewoners/cliënten en hun naasten
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van de zorgaanbieder over zaken in samenhang met de positie van bewoners/cliënten, de kwaliteit van zorg en het klachtenmanagement

De plichten in samenhang met de functie zijn:

- **Geheimhoudingsplicht**
De functionaris is tegenover niet bij de afhandeling van een onvrede of klacht betrokken personen gehouden aan geheimhouding, behoudens situaties waarin sprake is van een wettelijke plicht tot het verstrekken van informatie aan derden, van een conflict van plichten of van toestemming van de direct belanghebbende(n).
De functionaris waarborgt, binnen het kader van uitoefening van zijn functie, de privacy van de bij de afhandeling van een klacht betrokkenen.
- **Meldingsplicht**
De functionaris heeft de plicht om in het voorkomende geval de zorgaanbieder te informeren zodat deze kan voldoen aan diens wettelijke (meldings)plichten.
De klachtenfunctionaris heeft bij bepaalde klachten de plicht om deze onder de aandacht te brengen van de verantwoordelijk leidinggevende, zonodig van de directeur/bestuurder. Het betreft in het bijzonder klachten waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard, ernstige tekortkomingen in de omgang met de bewoner/cliënt en/of bedreigingen voor de veiligheid van zorgverleners en/of bewoners/cliënten.
- **Toestemmingsplicht**
De functionaris is gehouden aan toestemming van de betrokken bewoner/cliënt/klager alvorens hij informatie verwerft en inziet en alvorens hij actie onderneemt in het kader van de afhandeling van de onvrede of klacht.
Ingeval van inzage in de dossiergegevens van een overleden bewoner/cliënt is de functionaris gehouden aan toestemming van de dossiervoerende zorgverlener(s).
- **Medewerking aan eigen klachtenregeling**
Wanneer een bewoner/cliënt of een andere betrokkene een klacht over het optreden van de functionaris inbrengt, geeft de functionaris medewerking aan een goede afhandeling van deze klacht.
- **Dossiervoering en registratie**
De functionaris houdt over de bij hem ingediende klachten en de afhandeling van deze klachten een dossier bij. Hij voorziet ook in de systematische registratie van kerngegevens over klachten en de afhandeling hiervan.

Aan het beroep c.q. de uitoefening van de functie zijn als rechten verbonden:

- o het verkrijgen van informatie over relevante ontwikkelingen en over de organisatie van de zorgaanbieder, over de door deze verleende zorg, de klachtenregeling van de zorgaanbieder en over verdere zaken die van belang zijn om de functie in relatie tot de zorgaanbieder en de aan deze verbonden bewoners/cliënten en zorgverleners op behoorlijke wijze te kunnen uitoefenen
- o het kunnen beschikken over een representatieve werk- en ontvangstruimte waarbij de privacy van de bij de afhandeling van een klacht betrokken personen is gewaarborgd

- het beschikbaar hebben van faciliteiten ter bekendmaking van de functie aan belanghebbenden
- het kunnen beschikken over overige middelen die noodzakelijk zijn ter uitoefening van het beroep op een redelijk niveau en conform de met de werkgever overeengekomen functiebeschrijving
- honorering conform het niveau van de functie en de in de sector geldende maatstaven

7. Functie-eisen

Kennis

- tenminste HBO denk- en werkniveau
- kennis van relevante wet- en regelgeving inzake de zorgsector waarvoor men werkzaam is
- ruime kennis van de rechten en plichten van bewoners/cliënten en zorgverleners en van klachtenprocedures (intern en extern)
- grondige kennis van methoden voor communicatie, onderhandeling, conflicthantering en bemiddeling (mediation)
- kennis van en inzicht in de organisatie van de zorg en in procedures en processen bij de zorgaanbieder waarvoor de functionaris werkzaam is
- kennis van en ervaring met het schrijven van beleidsnotities
- kennis van de actualiteit inzake de (specifieke) zorgsector, klachtrecht, rechten en plichten van zowel bewoners/cliënten als zorgaanbieders en zorgverleners
- grondige kennis van de psychologie van rouwprocessen en emotionele problemen, mede in samenhang met ziekte
- kennis van de achtergronden en cultuur van doelgroepen
- kunnen werken met geautomatiseerde tekst- en gegevensverwerking

Zelfstandigheid

- in staat zijn om geheel zelfstandig te werken binnen een complexe context van (tegengestelde) belangen, in situaties die geen standaardkarakter hebben en waarbij emoties hoog kunnen oplopen
- in staat zijn om zelfstandig complexe klachten te kunnen analyseren
- in staat zijn om zelfstandig, vindingrijk, initiatiefrijk en flexibel strategieën voor de afhandeling van klachten uit te zetten
- in staat zijn om zelfstandig prioriteiten te stellen bij de afhandeling van klachten en de invulling van werkzaamheden

Sociale vaardigheden

- brede adviesvaardigheden, zowel op individueel als op organisatieniveau
- sociale vaardigheden in de zin van tact, servicegerichtheid en gevoel voor verhoudingen
- kunnen omgaan met verschillende sociale culturen en diverse typen doelgroepen
- integer, open, objectief, onpartijdig en niet normerend in de opstelling naar betrokkenen bij een klacht zijn
- oog hebbend voor diverse verantwoordelijkheden, posities en belangen en hierin vanuit een eigen positie kunnen functioneren
- initiatiefnemend en zelfstandig

- flexibel
- volhardend en geduldig
- gericht op het leggen van interne en externe contacten met behoud van de eigen zelfstandigheid en verantwoordelijkheid

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- er wordt zelfstandig verantwoordelijkheid gedragen voor een scala van activiteiten die zich kenmerken door een variatie aan vereiste kennis, vaardigheden en inschatting van verantwoordelijkheden
- er is sprake van psychische belasting vanwege het werken met conflictsituaties, confrontatie met agressie en het werken in een solistische functie
- er is sprake van druk vanwege de (onrealistische) verwachtingen of eisen van klagers en aangeklaagden en de risico's van escalatie bij het niet adequaat hanteren van deze
- er is sprake van extra druk vanwege een niet te sturen toeloop van verzoeken om inzet van de functionaris
- de functionaris heeft een belangrijke (informele) invloed op de omgang tussen bewoners/cliënten en zorgverleners en daarmee op het verblijf- en werkklimaat bij de zorgaanbieder
- de functionaris oefent invloed uit (door signalering en gevraagd en ongevraagd advies) op het beleid van de organisatie inzake omgang met klanten en kwaliteit van zorg
- de functionaris heeft invloed door de beleidsvoorbereidende verantwoordelijkheden inzake klachtenmanagement

Uitdrukkingsvaardigheid

- ruime vaardigheden in verbale en non-verbale communicatie
- goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden

Bewegingsvaardigheid

- regelmatig gebruik van de computer
- zich kunnen begeven op/naar de plaatsen waar bewoners/cliënten/klagers en zorgverleners/aangeklaagden zich bevinden
- in staat zijn tot een flexibele inzet op onregelmatige tijden, mede afhankelijk van de eventuele urgentie van ingebrachte klachten

Oplettendheid

- alertheid op zaken die elders in de organisatie de aandacht behoeven en die aanleiding vormen tot het nemen van preventieve of deëscalerende acties
- bewaken van de vereiste voortgang van activiteiten in combinatie met frequente verstoringen en acuut beroep op de aandacht van de functionaris
- bewustzijn van de effecten van het handelen en de timing daarvan op het welbevinden van bewoners/cliënten, klagers, zorgverleners, leidinggevend en aangeklaagden
- oog hebben voor de zorgvuldige omgang met de privacy van betrokkenen en het kunnen hanteren van eventuele grensoverschrijdingen die noodzakelijk zijn ter uitoefening van de functie

Overige functie-eisen

- hoge eisen gelden t.a.v. het gevoel voor systematiek en ordelijk werken

- zeer hoge eisen worden gesteld aan de integriteit en betrouwbaarheid, het omgaan met zeer persoonlijke informatie en met de publieke gevoeligheid van klachten
- hoge eisen gelden ten aanzien van geduld, volharding en doorzettingsvermogen
- hoge eisen worden gesteld aan een representatief optreden met gevoel voor de verschillende culturen waarmee de functionaris te maken heeft

Inconveniënten

- enige fysieke belasting vanwege het bij tijden langdurig gebruiken van de computer
- belasting vanwege de beladenheid van de materie waarmee de functionaris te maken krijgt en de wisselende intensiteit waarmee een beroep op zijn inzet wordt gedaan
- belasting vanwege de onvoorspelbaarheid van het werk en de daarbij benodigde inzet
- risico op persoonlijk letsel door contact met boze en eventueel agressieve betrokkenen en door aanvallen op de (integriteit van de) persoon

Bijlage: Toelichting kernbegrippen

Deze bijlage bevat een omschrijving van de begrippen die in het beroepsprofiel zijn gebruikt. Bij de omschrijving is het begrippenkader uit de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg gevolgd. Dit is opgenomen in bijlage 4 van de uitgebreide versie van de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (december 2004, pp. 299 – 305).

- aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

- advies

Het advies betreft de wijze waarop een bewoner/cliënt het beste zijn patiëntenrechten kan realiseren en/of de mogelijkheden ter afhandeling van klachten.

- bijstand

Onder bijstand worden de volgende werkzaamheden verstaan:

- uitgebreide intake en probleemanalyse in rechtstreeks contact met de klager
- opstellen van een stappenplan ter afhandeling van de klacht c.q. het bereiken van de door de klager gestelde doelen
- formuleren van (klacht)brieven voor en op naam van de bewoner/cliënt/klager
- voorbereiden van gesprekken met bij de afhandeling van de klacht betrokken personen of instanties
- betrokken zijn bij de klachtenafhandeling in de hoedanigheid van deskundige/adviseur, ondersteuner of procesbegeleider
- begeleiden bij (hoor)zittingen van klachtencommissies (adviescommissie Wkkgz-klachten Zorginstellingen West- en Midden-Brabant en Landelijke geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) en (regionaal) tuchtcollege
- voeren van een eindgesprek om te bepalen of de klacht voldoende is afgehandeld

- bewoner/cliënt

Algemene aanduiding van de persoon die voor zichzelf een beroep doet op de diensten van

een zorgverlener of zorgaanbieder. Deze persoon wordt ook wel aangeduid als patiënt, klant of zorggebruiker

- informatie

De informatie betreft patiëntenrechten, klachtrecht en de (on)mogelijkheden van diverse instanties en procedures in het kader van de klachtenafhandeling.

- intake/eerste (informele) opvang

Intake of eerste (informele) opvang betreft het aanhoren van de klager en het in ontvangst nemen van de klacht, waarbij zonodig (beperkte) emotionele opvang wordt geboden en in samenspraak met de klager wordt bekeken hoe de verdere klachtenafhandeling het best kan plaatsvinden.

- klacht

Verzamelbegrip ter aanduiding van elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komend van de gebruiker van de diensten van deze zorgaanbieder en/of van diens naasten.

Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft de uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. De klacht kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d.

- klachtenafhandeling

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.

Niet elke functionaris zal in de praktijk al deze vormen van bijstand ook feitelijk kunnen of mogen bieden.

- klachtenbehandeling (intern / extern)

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak.

Intern (vanuit de zorgaanbieder) gebeurt dit door de doorgaans op grond van een wettelijke verplichting ingestelde klachtencommissie. Extern (buiten het kader van de zorgaanbieder) is sprake van beoordelende instanties zoals de (tucht)rechter.

- klachtenbemiddeling

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

Klachtenbemiddeling kan op verschillende wijzen plaatsvinden, waaronder een bemiddelingsgesprek tussen klager en aangeklaagde(n) onder begeleiding van de bemiddelaar.

- klachtenopvang (intern / extern)

Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht en in contact met de klager die gericht zijn op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk het oplossen van onvrede.

Deze werkzaamheden omvatten (de functie van) intake of eerste (informele) opvang, informatie, advies en bijstand.

De klachtenopvang kan intern (bij de zorgaanbieder) of extern (bij een andere organisatie, bijvoorbeeld een patiëntenorganisatie) zijn ondergebracht.

- klachtenregeling / klachtenmanagement

Het geheel van beleid, maatregelen en middelen die de zorgaanbieder inzet voor de afhandeling van klachten van bewoners/cliënten over zijn zorgaanbod.

Conform de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (december 2004) zijn als niveaus van klachtenmanagement genoemd:

- organisatie van en toegang tot de klachtenregeling
- omgang van de zorgverlener met de klager
- opvang
- bemiddeling
- behandeling
- bijdrage aan kwaliteitsverbetering

- klager

Degene die een klacht (onvrede) aan de orde stelt. Dit is de bewoner/cliënt (hulpvrager) zelf, diens vertegenwoordiger(s), diens naaste(n) of diens nabestaande(n). Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander uiting geven aan onvrede over de zorg.

- naasten

Personen in de omgeving van de bewoner/cliënt die nauw betrokken zijn bij de zorg voor deze (bijvoorbeeld mantelzorgers) of bij de bescherming van diens rechten en positie als bewoner/cliënt (bijvoorbeeld contactpersoon, mentor enz.).

- zorg

De handelingen die vanuit een zorgaanbieder en door zorgverleners ten behoeve van een bewoner/cliënt worden verricht. Het kan dus gaan om behandeling en verzorging, maar ook om bepaalde diensten (bijvoorbeeld verstrekking van een maaltijd, activiteiten ter ontspanning); het betreft ook de handelingen die direct in relatie tot de zorg plaatsvinden (bijvoorbeeld ontvangst bij de receptie, verstrekking van een rekening).

- zorgaanbieder

De rechtspersoon of natuurlijke persoon die, eventueel in samenwerking met anderen, zorgverlening biedt aan bewoners/cliënten.

- zorgverlener

Algemene aanduiding van een persoon die werkzaam is voor de zorgaanbieder. Het kan zowel een medewerker betreffen die direct zorg verleent of behandelingen uitvoert als een ondersteunende medewerker die - al dan niet in direct contact met de bewoner/cliënt - bepaalde diensten verleent of werkzaamheden verricht

Bijlage III

Kosten inzet klachtenfunctionaris Het Laar

De partijen genoemd in bijlage I wensen gebruik te maken van de diensten van de klachtenfunctionaris van Het Laar.

Kosten bij inzet klachtenfunctionaris van Het Laar:

De kosten van de inzet van de klachtenfunctionaris van Het Laar worden in rekening gebracht bij de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Dit betreft de kosten van:

- De tijd welke benodigd is voor het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de aanwezigheid van een klachtenregeling in de organisatie.
- De tijd welke benodigd is voor het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen inclusief het desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan.
- De tijd welke benodigd is voor het helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- De tijd welke benodigd is voor de voorbereiding van de klachtbehandeling, de klachtbemiddeling zelf en de klachtafhandeling.
- De reiskosten en kosten voor het gebruik van middelen en materialen.

De declaratie vindt plaats op basis van een uurtarief van € 50,-. De te maken reiskosten van de klachtenfunctionaris worden gedeclareerd op basis van € 0,27 per kilometer van Het Laar naar de vergaderlocatie.

Om de kosten waar mogelijk te reduceren kan de klachtenfunctionaris de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder waarop een klacht betrekking heeft vragen om secretariële ondersteuning.

Er wordt vanuit gegaan dat de klachtbehandeling, indien mogelijk en wenselijk, zoveel als mogelijk plaatsvindt op locatie van de betrokken zorgaanbieder. Hiertoe wordt door de zorgaanbieder een passende spreekruimte, inclusief koffie/thee/water, beschikbaar gesteld.

Bijlage 3 UITVOERINGSREGELING Klacht Medewerker tegen Cliënt (KMC)

1. Deze regeling betreft de behandeling van klachten van medewerkers van bij de Uitvoeringsregeling KMC aangesloten instellingen tegen cliënten en/of hun netwerk (KMC).
2. De RKC werkt volgens de Modelklachtenregeling van Actiz versie 2019, variant B, met klachtencommissie (verder te noemen: Modelregeling). Op basis daarvan wordt jaarlijks een Uitvoeringsregeling opgesteld. In voorliggende uitvoeringsregeling KMC zijn alleen de wijzigingen op de Modelregeling en de Uitvoeringsregeling Wkkgz klachten opgenomen indien sprake is van klachten van medewerkers van bij de Uitvoeringsregeling KMC aangesloten instellingen tegen cliënten en/of hun netwerk.

Wijzigingen op de Modelregeling:

3. Definities (artikel 1):

- Klacht: een uiting van onvrede door een medewerker/ de zorgaanbieder over gedrag, handeling of het nalaten daarvan door een client of diens netwerk, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.
- Klager: de medewerker en/of de zorgaanbieder die met instemming van de betrokken medewerker(s) een klacht indient.
- Aangeklaagde: de cliënt of diens netwerk op wie de klacht betrekking heeft. Het netwerk kan (niet uitputtend) de partner, familie, vrienden en kennissen van de cliënt betreffen.

4. Indienen van de klacht (artikel 9)

De klacht kan worden ingediend door de medewerker en/of de zorgaanbieder met instemming van de betrokken medewerker(s).

5. In behandeling nemen van de een klacht (artikel 10, lid 3)

Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie verzoekt cliënt om inzage in (voor behandeling van de klacht relevante onderdelen) van het dossier van de cliënt.

6. Advies klachtencommissie (artikel 19) en Oordeel Raad van Bestuur (artikel 20)

In de modelregeling is het beoordelen van klachten een taak van de zorgaanbieder en heeft de klachtencommissie een adviserende rol. Aangezien in voorliggende regeling de klacht wordt ingediend door (een medewerker in dienst van) de zorgaanbieder, delegeert de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder het beoordelen van de klacht aan de klachtencommissie.

7. Niet van toepassing zijn de volgende artikelen:

- Artikel 1, lid 1 sub e, f, g en lid 2
- Artikelen 2 t/m 4
- Artikel 12, lid 5 en 6
- Hoofdstuk 5, artikel 21 tot en met 27
- Artikel 28
- Artikelen 32 en 35

Wijzigingen op de Uitvoeringsregeling Wkkgz:

8. Artikel 10, aanvulling:

De kosten die specifiek worden gemaakt voor deze uitvoeringsregeling, worden in rekening gebracht bij de aangesloten organisaties.

9. Niet van toepassing zijn de volgende artikelen uit de Uitvoeringsregeling:

- Artikel 4
- Bijlage 1. Deze is vervangen door bijlage A, zie volgende pagina.
- Bijlage 8. Deze is vervangen door bijlage B, zie pagina 3.

De Uitvoeringsregeling treedt op 1 juli 2020 in werking.