

Versie	Naam document	Eigenaar	Datum invoering	Datum evaluatie
1	Klachtenregeling LLT	CKO	01-01-2020	Q2 2020

Klachtenregeling Lang Leve Thuis (LLT)

1. Doel

Inzichtelijk maken hoe klachten van bewoners worden geregistreerd en afgehandeld binnen Lang Leve Thuis

2. Beschrijving

Inleiding

Lang Leve Thuis 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 cliënten behouden of herwonnen worden. De klachtenregeling voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Definitie

Uiting van onvrede over het wonen, de zorg of de dienstverlening en/ of bejegening door een medewerker en/ of vrijwilliger die door de bewoners 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 cliënten hun eventuele klachten uiten. Bewoners moeten zich niet geremd voelen hun klachten te uiten. Lang Leve Thuis 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 Lang Leve Thuis is dat iedereen zo zorgvuldig mogelijk te werk gaat om fouten in het werk en onvrede bij bewoners 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 cliënten 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 Lang Leve Thuis

1. Een laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;
2. Een officiële externe klachtenregeling;

Versie	Naam document	Eigenaar	Datum invoering	Datum evaluatie
1	Klachtenregeling LLT	CKO	01-01-2020	Q2 2020

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 op uiting van onvrede in het zorgdossier van de bewoner. Een bewoner kan ook altijd contact opnemen met locatiemanager of operationeel directeur, met de vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris of direct contact opnemen met de externe klachtencommissie. Een klacht kan ook schriftelijk ingediend worden bij de directie.

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 Lang Leve Thuis een onafhankelijk klachtenfunctionaris via Quasir. Een verzoek tot klachtbemiddeling kan schriftelijk of telefonisch aangevraagd worden bij de Quasir klachtenfunctionaris via: 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

Landelijke Geschillencommissie VV&T
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoonnummer 070 - 310 53 10

Registratie van de klachten binnen Lang Leve Thuis

Alle interne- en externe klachten worden geregistreerd met behulp van het meldingsformulier 'Klachten bewoners en diens vertegenwoordiger', onderdeel van het ONS dossier. Deze registraties worden elk kwartaal verwerkt in een geanonimiseerd verslag door de leden van het Centraal Kwaliteitsoverleg. Dit verslag wordt gebruikt door directie en management ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en diensten van Lang Leve Thuis. Er zal door de locatiemanagers een terugkoppeling plaatsvinden van de genomen verbeterpunten naar de teams toe.

Verslaglegging

De directie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld.

Versie	Naam document	Eigenaar	Datum invoering	Datum evaluatie
1	Klachtenregeling LLT	CKO	01-01-2020	Q2 2020

Procedure

	Activiteiten	Verantwoordelijk	Document
Een klacht intern oppakken			
1	Een klacht of uiting van onvrede komt mondeling of schriftelijk binnen bij medewerker, leidinggevende, locatiemanager of directie.	Degene die de klacht ontvangen heeft	
2	Elke klacht of uiting van onvrede wordt serieus genomen. Dat betekent een luisterend oor voor de betrokken cliënt en het samen zoeken naar een oplossing voor zover mogelijk. Indien mogelijk wordt de klacht direct opgelost.	Degene die de klacht ontvangen heeft	
3	Een klacht of uiting van onvrede die mondeling binnenkomt bij medewerkers wordt geregistreerd in ONS. Dit gebeurt binnen een werkdag.	Degene die de klacht ontvangen heeft	ONS
4	Als de klacht nog niet is afgehandeld gaat betrokken medewerker of leidinggevende met locatiemanager in gesprek om te kijken hoe de klacht opgelost kan worden. Dit gebeurt binnen 3 werkdagen. Daarna wordt door betrokken medewerker of locatiemanager teruggekoppeld naar de cliënt.	Degene die de klacht ontvangen heeft	
5.	De afhandeling van de klacht wordt ingevuld in ONS.	Degene die de klacht ontvangen heeft	ONS
6	Er wordt per kwartaal een overzicht uitgedraaid van de klachten uit ONS 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 Lang Leve Thuis	Operationeel directeur	Klachtenregistratie
7	Mocht de klacht schriftelijk binnenkomen bij de directie, 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 Lang Leve Thuis en de bewoner er in goed overleg zijn uitgekomen. Of een uitleg waarom de klacht nog niet is opgelost en wat de	Operationeel directeur	

Versie	Naam document	Eigenaar	Datum invoering	Datum evaluatie
1	Klachtenregeling LLT	CKO	01-01-2020	Q2 2020

	Activiteiten	Verantwoordelijk	Document
	<p>vervolgstappen zijn, (met een eenmalige verlenging van max. 4 weken).</p> <p>Lang Leve Thuis kan de zes weken termijn eenmalig met 4 weken verlengen als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Hier moet de client 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 LLT en client geschied.</p>		
Klachtenfunctionaris			
8.	<p>Indien de bewoner 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 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> <p>Schriftelijk of telefonisch aanvragen bij de Quasir klachtenfunctionaris kan via: 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.</p>	Bewoner/ zaakwaarnemer	
Landelijke geschillencommissie			
9.	De bewoner kan altijd besluiten de externe geschillencommissie in te schakelen.	Locatiemanager verwijst indien nodig door naar externe geschillencommissie.	http://www.geschillencommissie.nl