

## Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening en Willen zorg van hoge kwaliteit leveren. Daar doen we hard ons best voor. Mochten we onverhoopt toch in gebreke blijven of indien onze diensten niet aansluiten bij uw verwachtingen, dan vernemen wij dat graag van u. Van uw ervaringen kunnen wij leren. Wille neemt elke klacht serieus en we gaan graag samen met u op zoek naar een oplossing. Onze procedure voor klachten staat hieronder beschreven.

### 1 Doel

Het op een gestructureerde manier afhandelen van interne - en externe klachten en voldoen aan de richtlijnen van WKKGZ

### 2 Verantwoordelijkheid

Directie  
Kwaliteitscoördinator  
Medewerk(st)er

### 3 Documentatie

F001 Verbeterrapport

### 4 Definitie

Onder een klacht wordt verstaan:  
Als er sprake is van materiële, immateriële of lichamelijke schade aan derden of goederen.

### 5 Procedure

#### Afhandeling klachten Cliënten

De handelswijze van Wille bij klachten is onderstaand vastgelegd. De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Indien er een klacht (schriftelijk) wordt gemeld, vult de betreffende medewerker die de klacht ontvangt hiervoor een F001 Verbeterrapport in. Tevens wordt er, waar nodig, een notitie gemaakt in het cliëntdossier van de betreffende cliënt met de verwijzing naar het registratienummer van het verbeterformulier. Alle verbeterrapporten worden afgegeven aan de kwaliteitscoördinator.

De kwaliteitscoördinator beoordeelt de melding van de cliënt. Bij de beoordeling van de klacht zal met een aantal punten rekening gehouden worden  
Zoals is het financieel of heeft het te maken met het primaire proces. De kwaliteitscoördinator zal ten allen tijde een afweging maken betreffende de prioriteit van de melding. Indien er sprake is van aantasting van de goede voortgang van het primaire proces of een aantasting van de veiligheid/gezondheid van de cliënt zal hier een hoge prioriteit aan gegeven worden (risicomanagement).

Diegene die de klacht ingediend heeft wordt per omgaande op de hoogte gebracht van de verdere gang van zaken. Hierbij wordt ook aangegeven hoe lang men denkt nodig te hebben om de klacht te behandelen en/of op te lossen.

De kwaliteitscoördinator noteert de afhandeling van de klacht en draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem.

Er zijn twee mogelijkheden om de klacht te behandelen.

#### Afhandeling door Wille (intern)

In 1<sup>e</sup> instantie zal er gekeken worden of het mogelijk is de klacht zelf op te lossen door in gesprek te treden met diegene die de klacht ingediend heeft. Na het aanhoren zal ook de medewerker, indien van toepassing, geraadpleegd worden over wat zich afgespeeld heeft. Na beide partijen aangehoord te hebben zal er gekeken worden of er voor alle partijen een bevredigende oplossing gecreëerd kan worden. Is dit mogelijk zal de klacht als afgehandeld beschouwd worden.

#### Afhandeling (extern)

Is er in bovenstaande gevallen geen oplossing gevonden worden zal de cliënt of zijn ouders/verzorgers/voogd gevraagd worden de klacht aanhangig te maken bij de onafhankelijke geschillencommissie:

Wille is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie en heeft de mogelijkheid om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Wille maakt gebruik van een koepelregistratie van Zorg Coöperatie Noord. Wij zijn aangesloten bij: stichting expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht.

#### Klachtencommissie

De externe klachtencommissie kan ingeschakeld worden als er geen bemiddeling gewenst is of bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. De klacht zal dan schriftelijk ingediend worden.

|   |  |
|---|--|
| <b>STICHTING EXPERTISECENTRUM KLACHT- EN GEZONDHEIDSRECHT</b> |  |
| ADRES   | LOMBOKSTRAAT 20,<br>2011 BJ, HAARLEM     |
| TELEFOONNUMMER<br>ALGEMEEN                                    | 023-7001210 (09.00<br>– 12.00 WERKDAGEN) |
| EMAILADRES  | INFO@ECKG.NL                             |

Het staat de cliënt (of zijn ouders/verzorgers/voogd) vrij zijn/haar klacht ook te melden bij de Inspectie voor de volksgezondheid; [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)

### 5.1.1 Medewerkers

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van de medewerk(st)ers zal dit besproken worden in een individueel gesprek met de medewerker door de directie. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd en een afschrift hiervan gaat indien noodzakelijk in het personeelsdossier. De klager zal worden geïnformeerd over de afhandeling van de klacht door de directie.

### 5.1.2 Overig

Heeft de klacht met een leverancier of afnemer te maken dan zal een F001 Verbeterrapport ingevuld worden door de betrokken medewerk(st)er. Het ingevulde rapport wordt ingeleverd bij de kwaliteitscoördinator die na bestudering en eventueel overleg met de betrokkenen een besluit zal nemen.

Na enige tijd al gekeken worden of de maatregel effectief is geweest. Dit zal worden aangegeven op het verbeterrapport waarna dit gearchiveerd wordt.

Klachten m.b.t. leveranciers worden meegenomen in de jaarlijkse beoordeling.

## 5.2 Archivering en jaarlijkse beoordeling

Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen, zowel correctieve als preventieve maatregelen op effectiviteit beoordeeld en door de kwaliteitscoördinator op het verbeterrapport verwerkt en gearchiveerd.

Eén maal per jaar tijdens de systeembeoordeling worden de klachten beoordeeld door de directie en worden eventuele trends bepaald. Wanneer deze worden geconstateerd worden er passende maatregelen genomen om herhaling van de problemen te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossingen doeltreffend zijn geweest.