



RB07 Klachtenreglement Kommak

Inleiding

Binnen zorginstelling Kommak willen wij zorgen voor de best mogelijke begeleiding van onze cliënten. Maar omdat zorgverlening mensenwerk is, kan het natuurlijk gebeuren dat u als cliënt niet tevreden bent met de geleverde zorg of een klacht heeft op een ander gebied. Om dit zo goed mogelijk op te lossen hebben wij het onderstaande klachtenreglement opgesteld.

Klachten

Kommak zal elke situatie waarin u niet volledig naar tevredenheid bent geholpen, zien en behandelen als een klacht. Wij zullen elke klacht afhandelen volgens dit klachtenreglement, maar het kan zijn dat bepaalde klachten ontstaan omdat Kommak moet werken volgens bepaalde richtlijnen en wetgeving. In het geval dat een klacht om die reden ontstaat, zal Kommak de klacht niet kunnen afhandelen en u ook aangeven waarom dit zo is.

Eerst praten

Op het moment dat onze zorgverlening niet tot ieders tevredenheid wordt uitgevoerd, legt u de klacht allereerst voor aan de hulpverlener zelf. Heel vaak is het een kwestie van verschillende opvattingen over op welke manier iets moet gebeuren, en kunt u het probleem oplossen door hierover in gesprek te gaan. U kunt er dan natuurlijk ook voor kiezen om iemand anders dat gesprek voor u te laten voeren als dat voor u beter is. Binnen Kommak zullen wij ruimte beschikbaar maken om deze gesprekken te voeren.

Mocht een gesprek met de hulpverlener niet de oplossing zijn, of is die relatie op dat moment zo verstoord dat een gesprek niet mogelijk is voor u, dan is er ook mogelijkheid om de klacht te bespreken met de aanwezige directie. Omdat u als cliënt onze prioriteit bent, zal de directie altijd tijd vrij maken om klachten aan te horen en op zoek te gaan naar een oplossing. En ook hier kunt u ervoor kiezen om u te laten vertegenwoordigen door iemand die u als vertrouwenspersoon aanwijst. Binnen Kommak is ook een vertrouwenspersoon aanwezig om u te helpen bij de klachtafhandeling, het gaat dan om Ikram Bouhraoua.

Als uw klacht bij de directie bekend is gemaakt zal de directie proberen de klacht zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken op te lossen. Dit kan op meerdere manieren, maar ook de directie zal allereerst proberen de klacht op te lossen door een gesprek op gang te brengen. Als dit tot een oplossing leidt, zullen wij dat samen met u vastleggen op een formulier. Door ondertekening geven Kommak en u dan aan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Externe klachtafhandeling

In het geval dat u intern niet een passende oplossing hebt gevonden en de klacht blijft bestaan, biedt Kommak de mogelijkheid om de klacht te laten bekijken door een externe klachtencommissie, namelijk Klachtenportaal zorg. Deze kan de directie voor u inschakelen, maar u kunt ook zelf contact zoeken met de commissie. Het is ook hier altijd mogelijk om u te laten vertegenwoordigen bij de klachtafhandeling.

Zodra uw klacht bij de klachtencommissie bekend is, zal deze via een zogenoemde hoorzitting de klacht aanhoren. Het zal hier gaan om een gesprek waarbij uw klacht aangehoord zal worden, maar waar ook degene over wie de klacht gaat of de directie een standpunt weer mag geven. Afhankelijk van het geval is het ook mogelijk dat dit alles schriftelijk gebeurt. Mochten zowel u als degene over wie de klacht gaat hier geen reden toe zien, dan is het mogelijk de klacht te laten afhandelen zonder dat u gehoord bent door de klachtencommissie.



Begeleiding in zorg

Nadat de klacht gehoord is en ook de andere partij haar kans heeft gehad om een standpunt in te nemen, zal de klachtencommissie een uitspraak doen over de klacht. Dit gebeurt binnen een termijn van zes weken na de hoorzitting, tenzij de klachtencommissie denkt meer tijd nodig te hebben. In dat geval geeft de commissie zelf aan binnen welke termijn een uitspraak gedaan zal worden.

De uitspraak die de klachtencommissie doet zal bindend zijn en aangeven of de klacht wel of niet gegrond is. Dat betekent dat de directie bij een eventuele verdere afhandeling de uitspraak van de klachtencommissie zal volgen. De oplossing in deze uitspraak zal door de directie gebruikt worden als oplossing voor de klacht. Ook hier zal Kommak schriftelijk vastleggen wat de oplossing is, en ook hier kunnen zowel Kommak als u door ondertekening aangeven dat de klacht is afgehandeld.

Geen oplossing

Als zowel intern als via de klachtencommissie geen oplossing gevonden kan worden naar ieders tevredenheid, heeft u als laatste optie de mogelijkheid om de zorgovereenkomst met Kommak te beëindigen. Ook Kommak kan dit, in overleg met u, besluiten, in het geval dat de oplossing voor de instelling niet uitvoerbaar blijkt te zijn. In het geval de zorgverlening beëindigd wordt, zal Kommak zich inzetten om de overgang naar een andere instelling zo soepel mogelijk te laten verlopen als u besluit naar een andere instelling te gaan.

Verdere afhandeling

Om de zorgverlening binnen de instelling te kunnen blijven verbeteren, houdt Kommak elk jaar bij welke klachten er zijn binnengekomen en op welke manier deze klachten zijn afgehandeld. Dit verslag zal vervolgens gebruikt worden om in de toekomst verdere klachten te voorkomen en onze zorgverlening steeds te verbeteren.

Revisie datum	Wijziging	Vastgelegd door
10 december 2016	eerste versie	Jorien Hofland, zorgmanager
30 oktober 2019	Inhoudelijke aanpassingen	Judith Horst, teamleider
30 september 2020	Geen	Judith Horst, zorgmanager
25 november 2020	Nieuwe klachtencommissie	Judith Horst, zorgmanager