

## Inleiding

Hoofdmaatschappij MTZ B.V. (*verder*: Madeliefje) doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt.

Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (*verder*: Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (*verder*: Wkkgz).

*Let op: klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorgverlening in de zin van de Wet Zorg en Dwang worden niet op basis van deze procedure in behandeling genomen. Voor behandeling van klachten in de zin van de Wet Zorg en Dwang is Madeliefje aangesloten bij het reglement Klachtencommissie WZD.*

## Klachten vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning

Voor cliënten met ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (*verder*: Wmo) geldt de Wkkgz niet. De klager dient zich op de site van de Gemeente te vergewissen op welke wijze een klacht ingediend kan worden met betrekking tot de diensten van de Gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo. Echter Madeliefje is van mening dat de klacht zo dicht mogelijk bij de cliënt, of diens naaste(n), opgelost dient te (kunnen) worden. Daarom is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

## Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen (*verder*: klacht waar ook uiting van ongenoegen mee wordt bedoeld).

## Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

## Werkwijze en verantwoordelijkheden

### Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorg-/hulpverlener of leercoach en/of coördinator planner en/of met de zorg(meldings)coördinator van het (wijk)team besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier bij Madeliefje ingediend worden via [info@madeliefje-thuiszorg.nl](mailto:info@madeliefje-thuiszorg.nl) Het klachtformulier is te downloaden via de website van Madeliefje.
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT en/of bij de Gemeente worden ingediend.
- De klacht wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of Gemeente.

### Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 kantoordagen, bevestigd, waarna de klachtbehandelaar van Madeliefje, bij wie de klacht is ingediend, binnen vijf kantoordagen contact opneemt met de klager.
2. De klager wordt op de hoogte gebracht van de klachtenregeling waar Madeliefje bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling. De klacht kan ook bij de Gemeente worden ingediend met betrekking tot de diensten van de Gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.
3. De klachtbehandelaar van Madeliefje maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht te bespreken en vraagt, indien van toepassing, de betrokken zorgverlener, leercoach, coördinator planner of zorg(meldings)coördinator van het (wijk)team bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht betrekking heeft ingewonnen door de klachtbehandelaar of zorg(meldings)coördinator van het (wijk)team of andere(n) bij de klacht betrokken perso(o)n(en).
4. De klachtbehandelaar en/of zorg(meldings)coördinator en/of andere(n) bij de klacht betrokken perso(o)n(en) analyseren de oorzaak van de klacht. Daarnaast nemen zij of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen. Of adviseren zij en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.

De fases van de procedure duurt niet langer dan vier weken vanaf het indienen van de klacht of uiting van ongenoegen, tenzij:

- A. De klachtbehandelaar van Madeliefje meer tijd nodig heeft om de klacht zorgvuldig te onderzoeken;
- B. De klachtbehandelaar van Madeliefje van mening is dat over (een onderdeel van) de klacht een deskundig oordeel noodzakelijk is.

In beide gevallen ontvangt de cliënt bericht hierover vóór het verstrijken van de vier weken, met uitleg waarom verlenging nodig is. Het proces inclusief verlenging zal niet langer duren dan tien weken.

### De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Madeliefje niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling SPOT waar Madeliefje bij is aangesloten.

#### Adres onafhankelijke klachtenfunctionaris

Email: [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl)  
Postadres: t.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Lange Voorhout 58  
2514 EG Den Haag

Telefoonnummer: 035 - 54 27 517

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Zorggeschil en zich rechtsreeks wenden tot de Geschilleninstantie. Het reglement van de Geschilleninstantie Zorggeschil is te vinden op de website [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

### Klachten vallend onder de Wmo

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met Madeliefje niet uitkomt, dan is Madeliefje verplicht om de klager te informeren over o.a. de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de regionale ombudsman.

De ombudsman vervult de rol van de tweedelijns behandelaar.

### Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- A. Na afhandeling van de klacht wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- B. Per maand worden rapportages van klachten, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- C. Per kwartaal worden door de kwaliteitsmanager de klachten gerapporteerd aan het Managementteam van Madeliefje.
- D. Het resultaat van de geregistreerde klachten wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten opgenomen in het jaarverslag van Madeliefje.

### Stappenplan klacht/uiting van ongenoegen

#### Doel

Tijdig kunnen inspelen op wensen en behoeften van klanten en cliëntvertegenwoordigers.  
Leren van (bijna) fouten en tijdig kunnen verbeteren.

1. Klacht komt binnen
  - a. Klachtenfunctionaris SPOT en/of Gemeente\*, klachtbehandelaar, betrokken (wijk)team, beklagde
    - i. Ontvangen klacht
    - ii. Zet een directe verbeteractie uit indien mogelijk/noodzakelijk
  - b. (Zorg(meldings)coördinator (wijk)team/klachtbehandelaar
    - i. Bepaalt ernst van de klacht zonodig samen met een tweede functionaris
2. Registratie
  - a. Zorgmanager, (zorg(meldings)coördinator/klachtbehandelaar betrokken (wijk)team
    - i. Registreert klacht op formulier in Nedap ONS
    - ii. Volgt de workflow via rapportage vragenlijsten in Nedap ONS
3. Behandelen
  - a. (Zorg(meldings)coördinator (wijk)team/klachtbehandelaar
    - i. Gaat in gesprek met klager en beklagde binnen vijf kantoor dagen na ontvangst klacht
    - ii. Vraagt indien nodig aanvullende informatie op van evt. andere betrokkenen
    - iii. Brengt indien nodig en mogelijk klager en beklagde met elkaar in gesprek
    - iv. Analyseert informatie op feitelijkheden
    - v. Zet zo nodig verbeteracties uit
    - vi. Koppelt terug aan betrokkenen en evalueert tevredenheid afhandeling
    - vii. Verwijst naar klachtenfunctionaris voor bemiddeling bij onvrede van klachtafhandeling
    - viii. Voltooit registratie schriftelijk
4. Bemiddelen
  - a. Zorgmanager/klachtbehandelaar/kwaliteitsmanager
    - i. Gaat in gesprek met klager en beklagde
    - ii. Vraagt indien nodig aanvullende informatie op van evt. andere betrokkenen

- iii. Brengt indien nodig en mogelijk klager en beklaagde met elkaar in gesprek
  - iv. Analyseert informatie op feitelijkheden
  - v. Zet zo nodig verbeteracties uit
  - vi. Adviseert betrokkenen en evalueert tevredenheid bemiddeling
  - vii. Verwijst naar klachtenfunctionaris voor bemiddeling bij onvrede van klachtafhandeling
  - viii. Voltooit registratie schriftelijk
5. Terugkoppelen/nazorg
- a. (Zorg(meldings)coördinator (wijk)team/klachtbehandelaar/kwaliteitsmanager
    - i. Koppelt, indien wenselijk, resultaten van ondernomen verbeteracties terug
    - ii. Evalueert of genomen maatregel het gewenste effect voor klager heeft opgeleverd
  - b. Zorgmanager/klachtbehandelaar/kwaliteitsmanager
    - i. Koppelt managementinformatie terug naar directie

\* Komt een klacht of uiting van ongenoegen direct binnen bij de klachtenfunctionaris van SPOT dan wordt klacht of uiting van ongenoegen volgens de klachtenregeling van SPOT in behandeling genomen, verwerkt en geregistreerd.

Komt een klacht of uiting van ongenoegen direct binnen bij de Gemeente dan wordt de klacht volgens de procedure van de Gemeente in behandeling genomen, verwerkt en geregistreerd.