

# Klachtenprotocol

## Klachtenprotocol t.b.v. cliënten van Pratica BV

Dit klachtenprotocol is bedoeld voor de cliënten van Pratica. Van klachten en kritiek kunnen we als organisatie leren. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers en vrijwilligers betrokken zijn bij het voorkomen van klachten. Actief met elkaar in gesprek zijn over hoe we met elkaar samen werken is daar bij van belang. Ook voeren we regelmatig evaluatiegesprekken met elkaar.

Veel dagelijkse klachten zullen in de praktijk afgehandeld worden door de directe zorgbegeleiders en coördinatoren. Ook weten werknemers dat ze te allen tijde terecht kunnen bij de leden van het management team en bij de directeur. In de praktijk zal dit ook in de meeste gevallen aan de orde zijn.

Een personeelslid van Pratica is verplicht een klacht te bespreken met zijn/haar leidinggevende ook als deze informeel is afgehandeld.

Bij elke klacht moet overwogen worden of de vertrouwenspersoon cq zorg coördinator ingeschakeld dient te worden.

Bij klachten omtrent seksueel ongewenst gedrag of seksueel ongewenste bejegening, dient altijd de vertrouwenspersoon ingeschakeld te worden. De vertrouwenspersoon kan zich zo nodig laten bijstaan door deskundigen van andere organisaties.

Indien de klacht het optreden van de directeur betreft, dient de raad van toezicht op de hoogte gesteld te worden.

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek met de begeleiders nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. We nodigen U uit dan een klacht in te dienen bij de Klachtenfunctionaris.

### **Inhoud Klachtenprotocol t.b.v. cliënten van Pratica BV**

1. Begripsbepaling
2. Reikwijdte van het klachtenprotocol
3. De klachtenfunctionaris
4. De procedure
5. Onafhankelijke geschilleninstantie KPZ
6. Klachtendossier
7. Jaarverslag
8. WZD Klachtenprocedure
9. Slotbepalingen

## 1. Begripsbepaling

In het kader van dit klachtenprotocol wordt verstaan onder:

- Pratica BV; van zorgbegeleiders, chauffeurs tot managementleden en directie.
- Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- Klacht; Een formele (mondelinge of) schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van Pratica, dan wel de wens te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken.
  - De klacht kan gaan over de wijze waarop de klager begeleid is door Pratica
  - De klacht kan betrekking hebben op het handelen van begeleiders of op het uitblijven daarvan. De klacht kan gaan over accommodatie, hygiëne en werkomstandigheden.
  - Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.
  - Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
  - Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen

## 2. Reikwijdte van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol is van toepassing binnen Pratica.

## 3. De klachtenfunctionaris

Bij alle klachten die worden ingediend bij Pratica wordt de onafhankelijk klachtenfunctionaris ingezet. De klachtenfunctionaris zet zich in om gedurende de klachtenprocedure te ondersteunen in het komen tot een oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder. Het gaat hier om een onafhankelijke en onpartijdige functionaris. Bij het sluiten van de klachtenprocedure zijn ook de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. Een eventuele geschillenprocedure is een andere procedure waarbij Pratica, noch de klachtenfunctionaris betrokken zijn.

*Wat kan de klachtenfunctionaris betekenen?*

- Het bieden van een luisterend oor;
- De klacht in ontvangst nemen en de klachtenprocedure starten;
- Ondersteunen bij het formuleren van de klacht;
- De eerste opvang van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht;
- Uitleg geven over de klachtenprocedure;
- Signaleren en adviseren;
- Bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.;
- Uitleg geven over het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie.

*Contactgegevens klachtfunctionaris:*

Ayse Gumus

Pallas-Athenedreef 25

3561 PE Utrecht

E-mail: [ayse.gumus@pratica.nl](mailto:ayse.gumus@pratica.nl)

Tel: 030 265 83 82

#### 4. De procedure

1. Informeer Pratica omtrent uw klacht of onvrede. Dit kan gedaan worden door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt. Tijdens dit gesprek mag u verzoeken voor het opmaken van een schriftelijke klacht.
2. Klachten kunt u insturen naar: Pallas-Athenedreef 25, 3561 PE Utrecht t.a.v. de Klachtenfunctionaris. Ook kunt u deze online invullen op: <https://www.pratica.nl/contact/>
3. De ‘formele’ termijn gaat in na de schriftelijke indiening van uw klacht bij Pratica. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt u een bevestiging en wordt u geïnformeerd over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.
4. De begeleider/medewerker op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een schriftelijke bevestiging van de indiening van de klacht, alsmede informatie over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.
5. De klachtenfunctionaris neemt binnen een week (na de schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht) contact op met de klager. Tijdens het eerste contact zal de klager gevraagd worden om de klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt de klager wat verder met de klacht gedaan zal worden. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, deskundig en heeft een geheimhoudingsplicht. Pas als de klager toestemming geeft praat de klachtenfunctionaris over de klacht met een ander.

6. De klachtenfunctionaris kan een gesprek aanbieden tussen de klager en de betrokkene(n). Ook kan zij de klacht bespreken met de betrokkene en u informeren over de reactie. Een andere optie is het schriftelijk voorleggen van de klacht aan de betrokkene. Indien deze stappen niet werken of niet wenselijk zijn kan de klager een klacht indienen bij het Raad van Bestuur of rechtstreeks bij de klachtencommissie.
7. Pratica dient binnen 6 weken een onderbouwd oordeel te geven oer de klacht, dit is de visie van Pratica op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht getroffen worden.
8. Deze termijn van 6 weken mag eenmalig verlengd worden met 4 weken, echter dient Pratica hiervan u op de hoogte te brengen, met onderbouwing van de reden.
9. Alleen wanneer klager en Pratica het hierover eens zijn mag dit termijn nog verlengd worden, bijv. als er is afgesproken dat er een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
10. Indien u niet tevreden bent over de oplossing en de behandeling van de klacht, mag u de klacht voorleggen aan de erkende geschillencommissie KPZ.
11. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe. Een geschil kunt u eenvoudig melden via: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>

## 5. Onafhankelijke geschilleninstantie KPZ

Conform de Vkkgz (Wet kwaliteiten klachten en geschillen zorg) zijn zorgverleners wettelijk verplicht om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten. Dit betekent dat iedere zorgaanbieder verplicht is om een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. In dit kader is Pratica aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij ze, in dit geval Pratica.

*Contactgegevens geschilleninstantie KPZ:*

[www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl)

Email: [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl)

Postadres: Postbus 222, 1600AE Enkhuizen.

Voor aanvullende informatie en werkwijze klachten inzake de WZD zie punt 8.

## 6. Klachtendossier

Van elke ingediende klacht wordt voor de duur van de procedure, een dossier aangelegd. Alle bij de klachtenprocedure behorende schriftelijke stukken worden in het dossier gebundeld bewaard. Het klachtendossier wordt beheerd door de klachtencommissie.

Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van het klachtendossier.

Het klachtendossier wordt twee weken na afloop van de klachtenprocedure vernietigd, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar aantekent.

## 7. Jaarverslag

Eenmaal per jaar wordt door de klachtencommissie een rapportage opgesteld van ingediende klachten.

Aandachtspunten bij een dergelijke rapportage kunnen onder meer zijn: aantal klachten, aard van de klachten, verloop van de behandeling van de klachten, de voorgestelde en uitgevoerde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen ter voorkoming van klachten.

Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de directie en management team van Pratica. Het wordt tevens ter kennisname verzonden aan de raad van toezicht.

Daarnaast wordt door de directie jaarlijks een rapport opgesteld van alle klachten van het afgelopen jaar, die niet geleid hebben tot een officiële klacht bij de klachtencommissie.

## 8. WZD Klachtenprocedure

Voor klachten die voortkomen uit de Wzd (Wet zorg en dwang) geldt een aparte klachtenregeling Wzd en een externe klachtencommissie Wzd.

### a. *Wat doet een externe klachtencommissie Wzd?*

De klachtencommissie Wzd behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wzd. De klachtencommissie Wzd doet een bindende uitspraak en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder, worden voorgelegd aan de rechtbank.

### b. *Op welke klachten is deze klachtenregeling van toepassing?*

Er zijn zeven onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend:

1. een oordeel over wilsbekwaamheid;
2. beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of ondersteuningsplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg wordt toegepast;
3. besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of ondersteuningsplan;
4. besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden;
5. naleven van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
6. besluiten over verlof en ontslag;
7. naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

Overige klachten worden niet behandeld door de externe klachtencommissie Wzd maar op basis van de klachtenregeling van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Wzd-klachten worden dan ook ter beoordeling voorgelegd aan de KCOZ. De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), doet bindende uitspraken over Wzd-klachten. De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN en de cliëntorganisaties Ieder(in, KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR. De KCOZ beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig.

*Contactinformatie:*

E-mail: [info@kcoz.nl](mailto:info@kcoz.nl)

Telefoon: 085 – 077 2060

## 9.Slotbepalingen

Dit reglement kan worden aangehaald als “Klachtenprotocol gebruikers/klanten Pratica”.