

Regeling vertrouwenspersonen en klachten cliënten

Nummer:	2.2.r.2	Versie:	1
Documenteigenaar:	Directeur bestuurder	Datum laatste wijziging:	1 juli 2021
HKZ-norm:	1.3.4	Vervaldatum	1 juli 2023

In gesprek over warme en betrokken zorg

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doelstelling en toepassingsgebied	3
3. Begripsbepaling	3
4. Uw vraag of klacht bespreekbaar maken met de medewerker of coördinator	3
5. Vertrouwenspersonen.....	4
5.1 Clientvertrouwenspersoon algemeen.....	4
5.2 Client vertrouwenspersoon Wzd (onvrijwillige zorg).....	5
6. De klachtenfunctionaris	5
7. Externe klachten- en geschillencommissie.....	6
8. Uw privacy.....	7
9. Advies	7
10. Relatie overige documenten	7

1. Inleiding

Binnen Alerimus leveren wij warme en betrokken zorg en dienstverlening. Wij gaan daarvoor het gesprek aan over uw wensen en behoeften en zetten ons hier als medewerker, team en organisatie met hart en ziel voor in. Toch kan het gebeuren dat u, ondanks de professionaliteit en inzet van medewerkers en vrijwilligers, ergens niet tevreden over bent of dat u uw verhaal liever bespreekbaar wilt maken met een derde. Hiertoe heeft Alerimus de regeling vertrouwenspersonen en klachten cliënten opgesteld. Wij vinden het belangrijk dat u een luisterend oor vindt voor de onderwerpen die u bezig houden én dat de door u aangedragen verbeterpunten op een juiste manier worden opgevolgd. In deze regeling wordt beschreven welke vertrouwenspersonen er voor u beschikbaar zijn en hoe en voor welke onderwerpen u deze personen kunt benaderen. Ook wordt aangegeven op welke wijze u een klacht bespreekbaar kunt maken en hoe deze klacht opvolging krijgt binnen Alerimus.

2. Doelstelling en toepassingsgebied

Deze regeling draagt bij aan toegankelijke informatievoorziening voor u (en uw eventuele partner/contactpersonen/wettelijk vertegenwoordiger) en een klimaat van leren en verbeteren binnen Alerimus. Wij streven er naar dat u toegang heeft tot de juiste personen om uw verhaal of vragen bespreekbaar te maken en dat er zowel bij u als bij de medewerker of het team waar de klacht betrekking op heeft tevredenheid ontstaat over de klachtafhandeling. Zo leidt uw mening, advies of klacht tot een structurele verbetering van de zorg en dienstverlening binnen Alerimus.

Deze regeling is gebaseerd op de modelregeling van ActiZ en de LOC Zeggenschap in zorg (LOC) en voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt, namelijk de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd).

3. Begripsbepaling

Cliënt: de persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Alerimus zorg verleent of heeft verleend;

Klacht: een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan (een onderdeel) van Alerimus, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Klachtenfunctionaris: degene die binnen Alerimus belast is met de opvang van klachten van cliënten en medewerkers en hen ondersteunt bij het nemen van de juiste stappen voor het oplossen van de klacht volgens de wetgeving en de klachtenregeling;

Clientvertrouwenspersoon algemeen: onafhankelijke, neutrale persoon waar cliënten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over persoonlijke problemen of vragen die betrekking hebben op de geboden zorg- of dienstverlening.

Clientvertrouwenspersoon (CVP) Wzd: onafhankelijke persoon waar cliënten terecht kunnen voor advies, begeleiding, bijstand en vragen over de Wet zorg en dwang (Wzd) en de toepassing van onvrijwillige zorg door Alerimus.

4. Uw vraag of klacht bespreekbaar maken met de medewerker of coördinator

Als u vragen heeft over de zorg- en dienstverlening binnen Alerimus, of als u ergens niet tevreden over bent, nodigen wij u uit dit aan de orde te stellen. Wij streven naar een klimaat waarin cliënten en medewerkers zich vrij en veilig voelen om hun mening te uiten en vinden het belangrijk dat u uw ongenoegen kenbaar maakt. In een open gesprek proberen we samen met u tot een oplossing te komen. Meestal lukt dit ook. Uw mening of klacht is zeer waardevol om de kwaliteit te verbeteren en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkómen. De voorwaarde voor het melden van een

klacht is dat u bereid bent om hierover in gesprek te gaan met de betreffende medewerker, het zorgmaatje of met de betreffende (assistent) coördinator. Wij zien uw mening, tip of klacht als een advies om samen te werken aan uw welbevinden.

Verbeterformulier

Het kan ook zijn dat u géén klacht, maar een suggestie heeft waarmee Alerimus kwaliteitsverbetering kan bewerkstelligen. Graag vernemen wij uw ideeën of suggesties. U kunt daarvoor gebruik maken van een speciaal [verbeterformulier](#).

Incidentencommissie en MIC meldingen

Ook kan het zijn dat u geen klacht heeft, maar dat er een incident met u, of uw naaste, heeft plaatsgevonden in de zorg en dienstverlening. Alerimus heeft hiervoor een [incidentenbeleid](#) opgesteld. Door incidenten te melden, Melding Incident Client (MIC), kunnen wij de situatie evalueren, hiervan leren en verbeteringen in onze werkprocessen aanbrengen.

5. Vertrouwenspersonen

Het kan voorkomen dat u uw persoonlijke vragen of onderwerpen liever niet met een zorgmedewerker, het zorgteam of een (assistent) coördinator wilt bespreken. In een dergelijke situatie zijn er vertrouwenspersonen. Er zijn twee soorten vertrouwenspersonen; een vertrouwenspersoon die zich bezig houdt met uw vragen/klachten over de zorg en dienstverlening in algemene zin én een vertrouwenspersoon Wzd, die zich specifiek richt op uw rechten ten aanzien van onvrijwillige zorg. In de onderstaande paragrafen worden deze vertrouwenspersonen verder toegelicht. Beide vertrouwenspersonen gaan vertrouwelijk om met uw gegevens en mogen uw gegevens alleen inzien als u hier toestemming voor heeft gegeven.

5.1 Clientvertrouwenspersoon algemeen

Vragen of problemen die betrekking hebben op bijvoorbeeld ongewenst gedrag, ongelijke, onjuiste of onbillijke behandeling of samenwerkingsproblemen door/met medewerkers, vrijwilligers of bestuur van Alerimus kunt u met de algemene vertrouwenspersoon bespreekbaar maken. Deze vertrouwenspersoon gaat onvoorwaardelijk naast u staan en behandelt het gesprek vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon is niet in dienst Alerimus maar heeft een externe overeenkomst afgesloten met Alerimus. In de meeste gevallen is de vertrouwenspersoon in staat om gevoelige kwesties op goede wijze te begeleiden en u te helpen bij het oplossen van uw probleem. De vertrouwenspersoon zal de directeur bestuurder, desgewenst anoniem, informeren over de situatie die is voorgelegd en brengt, indien van toepassing, hierover een advies uit.

De vertrouwenspersoon binnen Alerimus is de heer Jan van der Waal. U kunt de heer van der Waal bereiken via e-mailadres : vertrouwenspersooncliënten@alerimus.nl.

Een schriftelijke verzoek tot de vertrouwenspersoon kunt u sturen naar:

Stichting Alerimus

T.a.v. vertrouwenspersoon, de heer van der Waal

Postbus 7332

3280 AC Numansdorp

of u kunt bellen naar het algemene telefoonnummer van Alerimus (0186 659 659) en vragen naar de heer van der Waal.

Als er, ondanks het raadplegen van de vertrouwenspersoon, uw inziens geen bevredigende oplossing is gekomen, dan kan de kwestie worden voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris, zie hoofdstuk 6 van deze regeling.

5.2 Client vertrouwenspersoon Wzd (onvrijwillige zorg)

Er bestaat, naast de algemene vertrouwenspersoon, ook een clientvertrouwenspersoon die zich uitsluitend bezig houdt met de uitvoering en toepassing van de [Wet zorg en dwang \(Wzd\)](#). Deze wet regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Het beleid van Alerimus is er op gericht om géén onvrijwillige zorg in te zetten, tenzij het echt niet anders kan. We wegen de persoonlijke vrijheid van u of uw naaste zorgvuldig af tegen de risico's voor uw gezondheid of veiligheid. De Wzd helpt ons om hierin de juiste stappen te nemen. Cliënten met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen hebben volgens de Wzd recht op de ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze externe cliëntenvertrouwenspersoon kan u, en uw wettelijk vertegenwoordiger, ondersteunen, advies en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd signaleert ook of uw rechten in het geding zijn en geeft dit door aan Alerimus, zodat wij hier adequate opvolging aan kunnen geven. Op de website van de [Rijksoverheid](#) kunt u meer achtergrondinformatie lezen over de clientvertrouwenspersoon Wzd en wat deze voor u kan betekenen.

Clientvertrouwenspersoon (CVP) Wzd

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wzd is onafhankelijk en is niet in dienst van Alerimus. Voor onze regio is het [LSR](#) de aangewezen clientvertrouwenspersoon-organisatie. U kunt het LSR bereiken via telefoonnummer 088-2015920 of e-mailadres A.CVPWzd@hetlsr.nl. U wordt dan gekoppeld aan de clientvertrouwenspersoon Wzd die met Alerimus verbonden is.

6. De klachtenfunctionaris

Is uw probleem of ontevredenheid over de betreffende kwestie niet verholpen door een gesprek met de medewerker/coördinator of de algemene vertrouwenspersoon? En heeft uw klacht géén betrekking op onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Alerimus. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert u en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris oordeelt niet over de gegrondheid van de klacht maar neemt een neutrale positie in. De klachtenfunctionaris brengt uw klacht onder de aandacht van betrokkenen, voert hoor en wederhoor, en houdt u op de hoogte van de voortgang en de resultaten. Daarnaast geeft de klachtenfunctionaris advies over de verdere opvolging. De klachtenfunctionaris zal de directeur bestuurder, desgewenst anoniem, informeren over de situatie die is voorgelegd en brengt, indien van toepassing, hierover een advies uit. De directeur bestuurder verplicht zich het advies tot zich te nemen en hier een passend besluit over te nemen. Onder normale omstandigheden is een klacht binnen twee maanden afgehandeld.

Oók als u geen verdere actie wilt ondernemen maar alleen met iemand over uw klacht wilt praten, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris binnen Alerimus is de heer Arie Mol. U kunt de heer Mol bereiken via e-mailadres:

klachtenfunctionaris@alerimus.nl

Een schriftelijke verzoek tot de klachtenfunctionaris kunt u sturen naar:

Stichting Alerimus

T.a.v. klachtenfunctionaris, de heer Arie Mol

Postbus 7332

3280 AC Numansdorp

of u kunt bellen naar het algemene telefoonnummer van Alerimus (0186 659 659) en vragen naar de heer Mol.

Als de klachtenfunctionaris uw klacht naar uw mening onvoldoende kan afhandelen of oplossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

7. Externe klachten- en geschillencommissie

U heeft de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Dit is het geval als behandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat heeft geleid en/of dat het advies van de klachtenfunctionaris onvoldoende opvolging heeft gekregen van de directeur bestuurder. Ook kan het zijn dat de clientvertrouwenspersoon Wzd u heeft geadviseerd uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke commissie.

Net als bij de clientvertrouwenspersonen zijn er voor klachten ook twee te bewandelen routes: een externe route voor algemene klachten én een externe route voor klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg en de toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd).

De route bij algemene klachten

Indien u niet tevreden bent over de route die is beschreven in hoofdstuk 6, dan kunt u van uw klacht een geschil maken en deze zelf indienen bij de Geschillencommissie Zorg, commissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. U kunt dit digitaal doen via de website, tegen betaling van een fee (€52,50). Bij behandeling van uw klacht door deze externe commissie wordt altijd eerst getoetst of uw klacht al bekend is bij Alerimus.

[Geschillencommissie Zorg](#)

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 – 310 53 80

De route bij klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)

U kunt een klacht hebben over de onderwerpen die in de Wzd worden genoemd. Mogelijk heeft de clientvertrouwenspersoon Wzd u geadviseerd om een klacht in te dienen bij een externe commissie. Voor een dergelijke klacht is er de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ingericht. De regeling van KCOZ schrijft voor dat een klacht via de organisatie waar de klacht betrekking op

heeft wordt ingediend. Voor Alerimus betekent dit dat uw klacht bij het KCOZ wordt ingediend door de bestuurssecretaris en tevens compliance officer. Hierna geeft de KCOZ, conform de eigen klachtenregeling, opvolging aan de behandeling van uw klacht.

[KCOZ](#)

info@kcoz.nl

085 – 077 2060

De bestuurssecretaris van Alerimus, en tevens compliance officer, is bereikbaar via emailadres ahahn@alerimus.nl en telefoonnummer 0186 - 659659 en zal zorgdragen voor het doorzenden van uw klacht over onvrijwillige zorg aan het KCOZ.

8. Uw privacy

Het is noodzakelijk dat u in veiligheid kunt praten over uw situatie met anderen. Als u ondersteuning krijgt van een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris, dan is uw privacy gewaarborgd. Alléén met toestemming van u of uw wettelijk vertegenwoordiger kunnen zij met anderen praten over de situatie die u heeft voorgelegd. Ook wordt er alleen informatie over u en uw situatie verkregen als u, of uw wettelijk vertegenwoordiger, daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Dat geldt ook voor inzage in uw zorgdossier.

Alerimus en de externe geschillen/klachtencommissies werken volgens procedures en reglementen die aansluiten bij de huidige wet- en regelgeving. Zo wordt uw privacy en veiligheid maximaal gewaarborgd.

9. Advies

De klachten- en geschillencommissie geven u géén advies maar een oordeel over de klacht. Wilt u advies inwinnen over uw situatie? Neem dan contact op met:

- Het Juridisch Loket via 0900-8020 of www.juridischloket.nl
- Landelijk Meldpunt Zorg via 088-1205020 of www.landelijkmeldpuntzorg.nl

10. Relatie overige documenten

Deze regeling vertrouwenspersonen en klachten cliënten hangt samen met andere documenten van Alerimus.

- De Regeling Interne klachtenbehandeling via klachtenfunctionaris;
- Het Beleidsplan Wet zorg en dwang;
- Het Incidentenbeleid.