

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

Klachtenbeleid Cliënten


Datum vaststelling: jan 2023

Te herzien voor: december 2024

Opgesteld & vastgesteld door: Y. Akgog

Controle door afd kwaliteit.

Inhoud	Blz.
1. Inleiding	3
1.1. Compliment, feedback of klacht	
2. Begripsbepaling	3
3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid	4
3.1. Doelstelling	
3.2. Genoegdoening aan de klager	
3.3. Opvang op de plek waar klachten ontstaan	
3.4. Registratie van klachten	
4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	6
4.1. Intern klachtenfunctionaris	
4.2. AC Klachtenbemiddeling en advies	
4.3. De Onafhankelijke Klachtencommissie	
5. Belangrijke adressen en telefoonnummers	7
Bijlage: Klachtenformulier	8

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

1. Inleiding

Hierbij treft u de nota aan waarin het klachtenbeleid van ICZ Cura wordt beschreven. Het klachtenbeleid omvat het protocol dat wordt gevolgd bij het opvangen en behandelen van klachten. Na de inleiding en een grondige begripsbepaling, wordt in het derde hoofdstuk nader ingegaan op de essentiële uitgangspunten die als leidraad dienen bij het klachtenbeleid. In het vierde hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze u als cliënt om kunt gaan met een klacht, waarbij tevens de mogelijkheden met betrekking tot het indienen en behandelen van klachten nader worden toegelicht. Hoofdstuk vijf bevat een overzicht van de relevante contactgegevens waarop u kunt terugvallen in het geval van klachten.

Bijgevoegd treft u tevens het klachtenformulier voor cliënten aan. Dit formulier stelt u in staat om uw klacht op gestructureerde wijze kenbaar te maken, zodat wij deze adequaat kunnen behandelen.

1.1. Compliment, feedback of klacht

Compliment

Bedankt voor uw vertrouwen in ICZ Cura als uw zorgverlener. Onze missie is om u de best mogelijke zorg te bieden en we hechten daarbij grote waarde aan uw feedback en waardering.

Wanneer u tevreden bent over onze hulpverlening, zouden wij het zeer op prijs stellen indien u uw compliment persoonlijk deelt met uw zorgverlener. Echter, in het geval dat u hiertoe niet in staat bent, bieden wij u ook de mogelijkheid om uw compliment per e-mail te sturen naar klachtencommissie@iczcurea.org. Wij zorgen er dan voor dat uw compliment wordt doorgestuurd naar de betreffende collega of het team.

Wanneer u onverhoopt niet tevreden bent over onze dienstverlening en een klacht heeft, vragen wij u om deze ook bij de locatiemanagers of persoonlijke begeleiders neer te leggen. Dit stelt ons in staat om de problemen adequaat aan te pakken en waar nodig verbeteringen door te voeren. U kunt uw klacht ook rechtstreeks mailen naar klachtencommissie@iczcurea.org. Wij zullen er dan voor zorgen dat uw klacht zo snel mogelijk wordt behandeld.


Feedback

In het dagelijks werk van ICZ Cura staat de cliënt centraal. De doelen worden opgesteld op basis van de zorgvraag en de hulpverlening is gericht op de wensen van de cliënt. Wij zijn ons bewust van het feit dat er altijd ruimte is voor verbetering en daarom moedigen wij u aan om uw feedback te delen met uw zorgverlener. Indien u niet zeker weet bij wie u terecht kunt, kunt u uw feedback ook mailen naar klachtencommissie@iczcurea.org. Wij zorgen er dan voor dat uw reactie wordt doorgestuurd naar de betrokken zorgverlener. U kunt binnen vijf werkdagen een reactie van ons verwachten.

Gelieve erop te letten dat de tekst correct gespeld is om een professionele uitstraling te waarborgen. Ook zijn er meer formele en dure woorden gebruikt om de tekst concreter en doelgerichter te maken.

Klacht

Bij ICZ Cura staat de cliënt centraal en streven wij naar hoogwaardige dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de begeleiding die u van ons heeft ontvangen. In dat geval ontvangen wij graag uw klacht, omdat wij deze kunnen gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

Wanneer u een klacht indient, zorgen wij ervoor dat u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangt en nodigen wij u uit voor een gesprek met de betreffende leidinggevende. Als dit gesprek voor u niet afdoende is of niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kunt u contact opnemen met AC klachtenbemiddeling & advies voor onafhankelijke informatie en advies.

Bij interne klachten betrekken wij tevens een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die conform de eisen aan een klachtenfunctionaris onpartijdig en onafhankelijk is. U wordt hierover geïnformeerd bij aanvang van de hulpverlening en wanneer u uw klacht indient.

Meer informatie over de diverse mogelijkheden bij het indienen van uw klacht vindt u in ons uitgebreide klachtenbeleid. Wij staan open voor uw feedback en werken samen met u aan het verbeteren van onze dienstverlening.

2. Begripsbepaling

Klacht

Een *klacht* is kenbaar gemaakte onvrede van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Om het onderscheid te definiëren tussen klachten en fobo's (= fouten, ongelukken en bijna ongelukken) volgt hieronder de beschrijving van fobo's.

Fobo

Een fobo is een gebeurtenis welke tot een schadelijk gevolg voor een cliënt, een medewerker of een bezoeker heeft geleid, of had kunnen leiden. Een fobo is dus niet bij voorbaat een klacht maar kan wel de aanleiding vormen voor het indienen van een klacht.

Klager

Een cliënt van ICZ Cura of diens partner, ouder of wettelijke vertegenwoordiger.

Klachtenbemiddeling


Methode om, eventueel met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon, een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Gericht op het herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk oplossen van onvrede.

Klachtenbehandeling

Een externe klachtenbehandeling is het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de externe klachtencommissie, leidend tot een uitspraak. Het vindt in het kader van de Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) onder verantwoordelijkheid van ICZ Cura

Klachtenbeleid

In een klachtenbeleid staan alle voornemens, uitgangspunten en gewenste resultaten beschreven op het gebied van klachten van de cliënten.

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

Klachtencommissie

Een onafhankelijke instantie die volgens vereisten van de WKCZ en in het klachtenreglement vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht.

Medewerkers

In deze nota wordt met de term medewerkers bedoeld de zorgondernemers, personen met een arbeidsovereenkomst met ICZ Cura, personen met een overeenkomst tot het leveren van diensten aan ICZ Cura en stagiaires en vrijwilligers.

3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid

3.1. Doelstelling

Onze doelstellingen zijn als volgt geformuleerd:

Het waarborgen van het recht van de individuele klager op een eerlijke behandeling van zijn of haar klacht.

Het beschermen van de fundamentele rechten van cliënten binnen de kaders van ICZ Cura, om zo bij te dragen aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de geleverde zorg.


Het faciliteren van een mogelijkheid tot herstel van de relatie tussen cliënt en zorgverlener of organisatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid.

Het verschaffen van een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht, waarbij zorgvuldigheid en rechtvaardigheid hoog in het vaandel staan.

3.1. Genoegdoening aan de klager

De primaire doelstelling is om ervoor te zorgen dat de klager of persoon die onvrede heeft geuit, altijd op gepaste wijze wordt behandeld. Hun verhaal wordt serieus genomen en hun standpunt wordt begrepen. In deze context wordt genoegdoening verleend door het respecteren van de zienswijze van de klager en door het actief onderzoeken van de klacht om tot een conclusie of advies te komen.

Als er binnen de organisatie onvoldoende middelen zijn om de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de leidinggevende van de betrokken medewerkers (de zorgondernemer). Vervolgens wordt aan de klager teruggekoppeld welke acties worden ondernomen om de gewenste veranderingen te realiseren. Als er geen mogelijkheden zijn om de situatie te veranderen, wordt dit gemotiveerd aangegeven bij de klager. Waar mogelijk wordt er gestreefd naar het herstellen van de verstoorde vertrouwensrelatie, zodat de zorgverlening in een positief klimaat kan blijven plaatsvinden. Tegelijkertijd moet er ook genoegdoening worden geschonken aan de cliënt of hun vertegenwoordiger. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan een bevestiging met een formeel karakter nodig zijn, bijvoorbeeld de erkenning van een fout door een leidinggevende of een onafhankelijke formele uitspraak over de klacht door de Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie.

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

Alle vormen van onvrede worden serieus genomen en behandeld, waarbij het kan gaan om verschillende aspecten van de bedrijfsvoering, zoals de kwaliteit van de zorg aan een individu, het gedrag van individuen, de bejegening door personeel, de houding van de organisatie en materiële voorzieningen. Een klacht of onvrede kan gericht zijn op een individuele medewerker, een groep van medewerkers of de organisatie als geheel.

3.2. Opvang op de plek waar klachten ontstaan

Een van de belangrijkste uitgangspunten van het klachtenbeleid van ICZ Cura is dat onvrede met de zorg en dienstverlening zoveel mogelijk wordt besproken en hersteld op de plek waar deze ontstaat. Zorgverleners staan open voor op- en aanmerkingen van de cliënt, ouders of cliëntvertegenwoordigers en zijn altijd bereid in overleg te treden. ICZ Cura ziet onvrede of klachten als waardevolle informatie waarmee de dienstverlening verder kan worden verbeterd. De organisatie streeft ernaar te leren en heeft er daarom baat bij dat bestaande onvrede zoveel mogelijk wordt kenbaar gemaakt. Dit biedt de mogelijkheid om gericht te werken aan kwaliteitsverbetering op basis van de beschikbare informatie. Kenbaar gemaakte onvrede moet niet gezien worden als een last, maar als een kans om de zorgverstrekking beter vorm te geven.

3.3. Registratie van klachten


Het klachtenbeleid van ICZ Cura benadrukt de waarde van klachten als informatiebron voor de bewaking en verbetering van de kwaliteit van het zorgproces. Het bespreken van klachten op de werkplek biedt een directe input voor individuele kwaliteitsbewaking. De registratie van klachten biedt een waardevol instrument voor de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening van ICZ Cura. Deze registratie kan trends en ontwikkelingen zichtbaar maken en vormt een basis voor gerichte beleidsmaatregelen. Deze maatregelen kunnen vervolgens worden beoordeeld aan de hand van de registratie, waardoor de effectiviteit van het beleid kan worden bepaald.

4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Het is raadzaam om de persoon te benaderen die direct betrokken is bij uw klacht. Door middel van een direct gesprek kunt u sneller tot een oplossing komen. Als een direct gesprek niet succesvol is, kunt u uw klacht het beste voorleggen aan de zorgverleners of de locatiemanager. Indien u van mening bent dat dit geen bevredigende oplossing biedt, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke adviesorganisatie AC klachtenbemiddeling & Advies. Deze organisatie kan u adviseren, informeren en indien nodig begeleiden bij het indienen van een klacht bij de Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie. In dit hoofdstuk kunt u meer informatie vinden over hoe dit proces verloopt.

4.1. Interne klachtenfunctionaris

Het kan zijn dat cliënten met een klacht het prettig vinden een medewerker die vertrouwd is met de organisatie in te schakelen voor bemiddeling of advisering. Dan kan de klager een beroep doen op de interne klachtenfunctionaris. De taak van klachtenfunctionaris wordt ingevuld door een medewerker van een andere locatie dan waar de cliënt zorg krijgt. De klachtenfunctionaris houdt een anonieme registratie bij van de ontvangen klachten en de afwikkeling daarvan ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

4.2. AC klachtenbemiddeling en advies

Het is niet altijd eenvoudig om feedback of klachten te bespreken. Voor cliënten en ouders/verzorgers van cliënten van ICZ Cura is er de mogelijkheid om onafhankelijk advies en informatie te verkrijgen bij AC Klachtenbemiddeling en Advies. AC Klachtenbemiddeling en Advies is een onafhankelijk orgaan en biedt bij klachten van cliënten hulp bij:


De opvang van klachten en verleent hierbij informatie en advies.
 Het indien nodig verlenen van bijstand bij het indienen van een klacht.
 Uw vragen over patiënten rechten en procedures.
 Het bespreken met u wat de klacht is en welke oplossing u wilt bereiken.
 Zij kunnen u uitleggen hoe de weg naar een oplossing eruitziet en geven advies en zo nodig ondersteuning. Ze kunnen u bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van een klachtenbrief of u begeleiden bij een gesprek met uw hulpverlener of zorginstantie. Voor vragen of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met AC Klachtenbemiddeling en Advies.

Adresgegevens

Bezoekadres:	Arubapad 16 2315 VA Leiden
Telefoon:	+31 651 333 821
Fax:	
E-mail:	info@klachtenbemiddeling.nl
Website:	www.klachtenbemiddeling.com

4.3. De Onafhankelijke Klachtencommissie

ICZ beschikt over een externe klachtencommissie voor klachtenafhandeling, waarbij u uw klacht ter beoordeling kunt voorleggen. De klacht kan betrekking hebben op elke zorgverlener en andere werknemers van ICZ Cura. U dient uw klacht schriftelijk in bij de commissie en het is raadzaam om het doel dat u met uw klacht wilt bereiken en de kwesties waarover u een uitspraak wilt hebben, in uw brief te vermelden. De commissie zal in de regel eerst trachten om uw klacht middels bemiddeling op te lossen. Als u de voorkeur geeft aan directe behandeling door de commissie, kunt u dat expliciet aangeven in uw brief. De commissie zal u informeren over het verloop van de procedure, waarbij het beginsel van wederhoor van toepassing is. Dit betekent dat de persoon tegen wie u een klacht heeft ingediend (de aangeklaagde) een afschrift van uw brief ontvangt en gevraagd wordt om hierop te reageren. Meestal volgt er dan een zitting waar beide partijen mondeling hun standpunt kunnen toelichten, waarbij u zich eventueel kunt laten bijstaan door een familielid. De commissie zal u en de aangeklaagde schriftelijk laten weten of uw klacht gegrond (u heeft gelijk), gedeeltelijk gegrond of ongegrond (u heeft ongelijk) is en zal tevens de redenen hiervoor vermelden. De commissie is niet bevoegd om maatregelen te treffen, maar kan wel aanbevelingen doen aan de hulpverlener of de instelling over hoe uw klacht kan worden opgelost of in de toekomst kan worden voorkomen. Binnen een maand dient de hulpverlener of instelling schriftelijk te laten weten of en hoe de aanbevelingen worden opgevolgd, waarvan u een afschrift ontvangt. Er is geen wettelijke verplichting om de aanbevelingen van de klachtencommissie op te volgen en er is geen mogelijkheid tot beroep. Als u als cliënt niet in staat bent om zelf een klacht in te dienen, kunt u iemand machtigen om dit namens u te

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

doen. Nabestaanden kunnen eveneens een klacht indienen en er zijn voor u als cliënt geen kosten verbonden aan deze procedure. klachtenbehandeling.

4.4 WKKGZ

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Deze Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. Bovendien kan de Klachtenfunctionaris u helpen bij het opstellen van de klacht.

5. Belangrijke adressen en telefoonnummers locatie Lage Land

-Zorgmanager

Mail: e.Gillich@iczcura.org

Telefoon: 0628321774

-Zorgcoördinator

Mail: S.bachaou@iczcura.org

Telefoon: 0611458848

-Locatie manager:

Mail: e.ozar@iczcura.org

Telefoon: 0634634039

-Teamleider

Mail: d.dors@iczcura.org

Telefoon: 0648858439

-HR-Manager


Mail: n.virancikli@iczcura.org

Telefoon: 0643227537

- Kwaliteitsmanager:

Mail: y.ahgog@iczcura.org

Telefoon: 0618393937

Klachtenbeleid ICZ Cura 2023				
Versie	V.3.1	Revisie	1-1-2023	
Doc.	Klachtenbeleid	Eigenaar	Yunus Akgog	

Klachtenformulier cliënt (vertegenwoordiger)

U kunt dit klachtenformulier inleveren bij de zorgondernemers van ICZ Cura of mailen / per post sturen naar:

- E-mail: klachtencommissie@iczcura.org

- Adres: Javastraat 12, Rotterdam

Klacht ingediend door: _____

Ten behoeve van cliënt: _____

Naam locatie

/groep/zorgverlener: _____

Datum: _____

Periode/datum waarop uw klacht

Betrekking heeft : _____

Beschrijving klacht:

Wilt u dat uw klacht wordt behandeld door:

de senior groepsleider

de zorgondernemer

de onafhankelijke en externe regionale Klachtencommissie