

Klachtenregeling Martha Flora

1. Inleiding

Bewoners en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Martha Flora. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door Martha Flora wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend, hoe Martha Flora de klacht in behandeling neemt en maatregelen treft om herhaling te voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over Martha Flora kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met Martha Flora als organisatie, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van Martha Flora of andere onwenselijke situaties in relatie met Martha Flora. Voor klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg is de Klachtenregeling Wet Zorg en Dwang van toepassing. Deze kan worden gezien als aanvullende op de hier beschreven regeling. (Zie ook paragraaf 8. Klachtenregeling Wet en Zorg en Dwang ten aanzien van onvrijwillige zorg).

Klachten die te maken hebben met het eventueel niet-nakomen van contractuele verplichtingen, zoals bijvoorbeeld vastgesteld in de woonzorgovereenkomst zijn privaatrechtelijk. Indien deze niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost tussen partijen, dient de klager een privaatrechtelijke procedure te volgen.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

De route en wijze van indienen van de klacht verloopt als volgt:

- mondeling bespreken met de betrokkene;
- schriftelijk bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld:

- schriftelijk bij de geschillencommissie.

Het indienen van een klacht kan op de volgende manieren:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken locatiemanager en/of medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van Martha Flora. Ook kan een klacht ingediend worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Martha Flora. U kunt hem telefonisch bereiken via 020 – 820 11 89 of een mail sturen naar klachtenfunctionaris@marthaflora.nl

b. Schriftelijk

Dit gebeurt bij voorkeur bij de locatiemanager of bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hiervoor kan het klachtenformulier van Martha Flora gebruikt worden. Dit formulier kan men downloaden via de website van Martha Flora: www.marthaflora.nl/klachtenreglement/

Het klachtenformulier voor de klachtenfunctionaris wordt verstuurd naar:

Per post

Martha Flora
Klachtenfunctionaris
Willemsparkweg 92 H
1071 HM Amsterdam.

of

Via e-mail:

klachtenfunctionaris@marthaflora.nl.

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen 5 werkdagen en bespreekt met u de mogelijkheden van de klachtbehandeling. Een reactie op de klacht volgt zo snel als mogelijk, maar tenminste binnen zes weken.

Onafhankelijkheid klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een externe functionaris, zonder arbeids-/loonrelatie met Martha Flora. Deze klachtenfunctionaris wordt ingehuurd per klacht. Hierbij is de neutraliteit voor een belangrijk deel geborgd. Door de houding en manier van werken geeft de klachtenfunctionaris invulling aan zijn onafhankelijkheid:

1. Neutraliteit: De klachtenfunctionaris treedt op als mediator in het proces van de afhandeling van de klacht. Daarbij is hij ondersteuner bij het vinden van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing. Hij is neutraal en maakt dat zichtbaar door hoor en wederhoor toe te passen en geen uitspraak te doen over wie er gelijk heeft en wie niet. Hij is transparant over het proces, de contacten die hij heeft en de afspraken die hij met alle betrokkenen maakt.

2. Onpartijdigheid: Hoewel de klachtenfunctionaris meestal ingeschakeld wordt door de cliënt, is hij niet de belangenbehartiger van de cliënt die een klacht indient. De klachtenfunctionaris is in alle omstandigheden onpartijdig en onafhankelijk.

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

De klacht wordt met de indiener besproken in een gesprek met de betrokken medewerker en/of de locatiemanager van Martha Flora. In dit gesprek wordt de klacht besproken en onderzocht welke maatregelen ter verbetering kunnen worden genomen. De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Na een maand wordt geëvalueerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt vastgelegd op het klachtenformulier en/of in een verslag. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, kan er besloten worden de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door Martha Flora.

Na ontvangst van de klacht neemt Martha Flora binnen vijf werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken locatiemanager en/of klachtenfunctionaris en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt de klacht besproken en onderzocht welke maatregelen ter verbetering worden genomen.

De klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Er worden afspraken gemaakt over de evaluatie of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt vastgelegd op het klachtenformulier en/of in een verslag.

De bestuurder van Martha Flora ontvangt een afschrift van het verslag van het gesprek over de klacht en het verslag van de evaluatie. Wanneer uit een van beide documenten blijkt dat de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, reageert de bestuurder schriftelijk naar de klager. De reactie gebeurt bij voorkeur binnen een termijn van twee weken maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het document. Na een maand wordt geëvalueerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld

5. Geschillencommissie

Als uw klacht niet naar niet naar tevredenheid is afgehandeld door de klachtenfunctionaris en u bent het niet eens met de uitspraak, dan kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie zorg. De geschillencommissie is onpartijdig en kan een onafhankelijke uitspraak doen over uw klacht. Nadat u uw klacht tegen de zorgaanbieder hebt ingediend bij de Geschillencommissie zorg gaan zij de klacht onderzoeken. Vervolgens wordt de klager om aanvullende informatie gevraagd die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van deze klacht. Als alle gegevens compleet zijn, wordt de klacht voorgelegd aan Martha Flora.

Martha Flora krijgt een maand de tijd om te reageren op de klacht. Ook kan Martha Flora er voor kiezen om alsnog op de klacht in te gaan en samen een oplossing te zoeken. Als u er dan samen uitkomt, wordt de behandeling bij De Geschillencommissie zorg stopgezet.

Als de reactie van Martha Flora binnen is, worden door De Geschillencommissie zorg de standpunten en die van de andere partij verzameld en wordt er indien nodig een deskundige ingeschakeld. In een later stadium wordt er eventueel een datum gepland voor de zitting over uw klacht. Zowel de klager als Martha Flora krijgen daar de kans mondeling de klacht en de reactie daarop toe te lichten.

Nadat de zitting geweest is, zal de Geschillencommissie zorg op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen. Deze uitspraak volgt binnen zes weken na de zitting.

De uitspraak van de commissie is bindend, iedereen moet zich daaraan houden. Er is geen hoger beroep mogelijk van de uitspraak. De klacht kan digitaal worden ingediend via de website:

www.degeschillencommissiezorg.nl.

Geheimhouding

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Martha Flora die bij de behandeling van een klacht worden betrokken en de klachtenfunctionaris zijn verplicht tot geheimhouding.

6. Klachtenfunctionaris

De onafhankelijk klachtenfunctionaris heeft een informerende, adviserende en registrerende functie. Hij:

- informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
- denkt mee in het vinden van maatregelen die ter verbetering leiden;
- ontvangt per kwartaal van de regiomanagers van Martha Flora een overzicht van de interne klachten per locatie (de klachten, hoe deze zijn afgerond of nog in behandeling zijn); alle

gegevens worden gedeeld, aangezien het een onafhankelijke klachtenfunctionaris betreft. Er wordt in detail gedeeld, maar anoniem gerapporteerd.

- maakt jaarlijks een overzicht van alle intern lopende klachten, afgeronde klachten en klachten die bij de Geschillen commissie en de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (zie artikel 8 van deze regeling) zijn ingediend; de inhoud van dit overzicht is gebaseerd op de inhoud van de klachten en geeft advies aan Martha Flora op de hoofdlijnen;

7. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing bieden voor de in de klacht geuite onvrede) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.
- Preventieve maatregelen vinden zo spoedig mogelijk plaats, maar in ieder geval direct na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst plaatsvinden.
- Per kwartaal wordt bij de locatiemanagers gevraagd of en welke klachten zij hebben gehad het afgelopen kwartaal. Alle ingediende klachten worden anoniem geregistreerd en besproken met de regiomanagers. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie ondernomen.
- In het jaarlijkse management review wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn gerealiseerd.

8. Klachtenregeling Wet zorg en dwang

Wanneer onvrijwillige zorg noodzakelijk is, dan gebeurt dit zo kort mogelijk, op de minst ingrijpende manier en in overleg met de vertegenwoordiger van de bewoner. Wanneer een bewoner of een vertegenwoordiger behoefte heeft aan onafhankelijk advies of het niet eens is met de onvrijwillige zorg, dan kan zij of hij een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze vertrouwenspersoon heeft als taak om de bewoner en/of diens vertegenwoordiger op hun verzoek te adviseren en bijstand te verlenen in alle situaties die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de bewoner. Dat kan gaan over de opname en het verblijf in een Martha Flora locatie of met het doorlopen van de klachtenprocedure van de Wzd.

Voor klachten die voortkomen uit de Wet zorg en dwang geldt een aparte klachtenregeling Wzd die voor Martha Flora uitgevoerd wordt door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze commissie is ingesteld door de brancheorganisaties Acitz en VGN, samen met cliëntenorganisaties Iederin), Kansplus, LOC Waardevolle zorg en LSR.

Deze Klachtencommissie is bereikbaar via e-mail: secretaris@kcoz.nl of telefonisch via **085 – 077 2060**.

De KCOZ hanteert de volgende werkwijze:

Klachten kunnen niet door de klager rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dienen eerst te worden toegezonden aan de klachtenfunctionaris van Martha Flora.

De klachtenfunctionaris van Martha Flora neemt vervolgens contact op met het secretariaat van de KCOZ en krijgt vervolgens een aanmeldformulier en een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

Wat doet de KCOZ?

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. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

Wanneer de KCOZ een klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCOZ in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de betreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

Op welke klachten is de Wzd-klachtenregeling van toepassing?

1. Een oordeel over wilsbekwaamheid.
2. Beslissingen over opname onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlening van de periode waarin onvrijwillige zorg wordt toegepast.
3. Besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan.
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 Wzd-functionaris en besluiten van Wzd-functionaris.

De cliëntvertrouwenspersonen Wzd zijn niet in dienst bij Martha Flora om zo hun werk onafhankelijk te kunnen uitvoeren. Voor de inzet van de cliëntvertrouwenspersonen (CVP) hebben de zorgkantoren vier CVP-aanbieders gecontracteerd die allen in een eigen regio werkzaam zijn.

Bij de locatiemanager kunt u de contactgegevens van de CVP voor de locatie waar uw naaste woont opvragen. Meer informatie en een overzicht van de CVP-aanbieders vindt u op de website van de overheid: [Dwang in de Zorg](#).