

**Klachtenregeling  
de Posten  
per 1 januari 2016**

Titel	Klachtenregeling de Posten
Versienummer	2.0

## Inleiding

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) van kracht. Deze wet vervangt de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Per 31 december 2015 is de externe klachtencommissie van de Posten opgeheven. De klachtencommissie werkt de lopende zaken uit 2015 nog af.

Per 1 januari 2016 heeft de Posten een functionaris aangesteld die de klachtenbehandeling behartigt en onafhankelijk zijn/haar taak uitvoert. Hiermee wordt voldaan aan één van de eisen die de WKKGZ stelt aan de klachtenbehandeling. De WKKGZ biedt een laagdrempelige klachtenbehandeling. De onvrede wordt in een vroeg stadium opgepakt, kan dicht bij de bron worden weggenomen en op deze manier wordt escalatie van de klacht voorkomen. De klachtenfunctionaris heeft geen oordelende rol en gaat op een open manier met de klager en betrokken medewerkers in gesprek. De aanpak is oplossingsgericht, waarbij de klachtenfunctionaris een verbindende rol vervult tussen (zorg)professional en/of organisatie en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande. In het belang van partijen wordt een duurzame oplossing nagestreefd.

Wij nodigen u uit om feedback te geven op een voor u onbevredigende situatie over de dienstverlening van de Posten. De Posten gaat er vanuit dat wanneer in een vroeg stadium in een persoonlijk gesprek met de medewerker of de manager direct aandacht wordt besteed aan onvrede of anderszins, afspraken kunnen worden gemaakt die onmiddellijk tot verbetering van de situatie leiden. Hierdoor kan verdere escalatie worden voorkomen.

Als er geen sprake is van verbetering kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. In onderstaande regeling wordt hier nader op ingegaan.

De Posten hecht er grote waarde aan de klachtenprocedure zorgvuldig in te richten. Op deze manier dient een klacht de cliënt, de organisatie en draagt bij aan de kwaliteit van professionele en vakkundige zorg en dienstverlening. Het goed behandelen van een klacht overbrugt 'schijnbaar' tegengestelde belangen. Immers de cliënt, de (zorg)professional en de organisatie hebben een gezamenlijk belang: professionele dienstverlening die aan de wederzijdse verwachtingen voldoet.

### **Bent u niet tevreden? Hoe dient u een klacht in? Welke opties zijn er?**

- U maakt uw onvrede direct kenbaar bij de betrokken medewerker of de manager;
- U neemt rechtstreeks contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hij/zij adviseert en bespreekt met u welke mogelijkheden er zijn en zoekt samen met u naar passende oplossingen.

Titel	Klachtenregeling de Posten
Versienummer	2.0

## **Wat wordt verstaan onder een klacht en welke klachten vallen onder deze regeling?**

- Een klacht is het kenbaar maken van onvrede over een behandeling, bejegening of een Organisatorische aangelegenheid die betrekking heeft op de dienstverlening van de Posten;
- De klacht betreft de zorg of welzijn van de bewoner of cliënt.

## **Welke klachten vallen niet onder deze regeling?**

- Klachten die betrekking hebben op facilitaire zaken, zoekgeraakt wasgoed e.d. Hierop zijn de Gebruikelijke procedures van toepassing.

## **Wie kan een klacht indienen?**

- De cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande;
- Een door de bewoner of cliënt (schriftelijk) gemachtigde persoon, de zogenoemde eerste contactpersoon.

## **Doel van de klachtbehandeling**

- Begeleiding/ondersteuning in het klachtproces door de onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Zoeken naar passende oplossingen;
- Herstel van wederzijds vertrouwen tussen bewoner of cliënt (of diens vertegenwoordiger) en de medewerker(s) van de Posten;
- Het leggen van een basis voor continuering van de samenwerking ten gunste van de zorg- en dienstverlening aan de cliënt;
- Duidelijkheid scheppen in wederzijdse de verwachtingen;
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van dienstverlening van de Posten in het algemeen.

## **Uitgangspunten bij de behandeling van klachten**

- Respecteren van vertrouwelijk- en zorgvuldigheid;
- Het centraal stellen van de belangen van betrokkenen.

## **Wie is de aangeklaagde?**

- De Posten, een medewerker of vrijwilliger van de Posten.

## **Procedure en termijnen**

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, contact op met de klager;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris biedt, indien gewenst, ondersteuning bij het schriftelijke opstellen van de klacht;
- Er worden afspraken gemaakt over de te volgen stappen;
- Vervolgtermijnen worden in gezamenlijk overleg afgesproken en vastgelegd;
- De klacht dient binnen 6 weken te worden afgerond. Mocht er aanleiding zijn, bijvoorbeeld wanneer nader onderzoek noodzakelijk is, kan de behandeltermijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte opgesteld.

Titel	Klachtenregeling de Posten
Versienummer	2.0

## Hoe kunt u een klacht indienen?

- Schriftelijk;
- Per e-mail;
- Telefonisch.

## Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen de Posten met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen. Zij zijn verplicht om gevraagde informatie te verstrekken, tenzij het privacygevoelige informatie betreft;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bevoegd indien nodig, na schriftelijke toestemming en machtiging van de cliënt, het cliëntendossier in te zien.

## Verslaglegging van de procedure

- De hoofdpunten uit het klachtproces worden schriftelijk vastgelegd.

## Rapportage/Adviezen

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris rapporteert aan de directie van de Posten;
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft naar aanleiding van de klacht adviezen aan de directie van de Posten;
- De adviezen hebben geen bindend karakter;
- De verslaglegging en /of overige schriftelijke rapportages worden aan de klager en aan betrokken medewerkers van de Posten ter beschikking gesteld;
- De gegevens worden 5 jaar na afronding van de procedure vernietigd.

## Jaarverslag en evaluatie

- De onafhankelijke klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een geanonimiseerd verslag van de behandelde klachten;
- Jaarlijks wordt in een overleg tussen de directie, zorgmanagers en de onafhankelijke klachtenfunctionaris gereflecteerd op de ingediende klachten.

## Geldigheid van de regeling

- Deze regeling is opgesteld volgens de richtlijnen van de Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg);
- De regeling is geldig met ingang van 1 januari 2016;
- Deze regeling vervangt het Klachtenreglement de Posten februari 2012, versie 4.0.

## Hoe kunt u de klachtenfunctionaris bereiken?

- Per mail: [klachtenbemiddeling@deposten.nl](mailto:klachtenbemiddeling@deposten.nl)
- Per telefoon: . 06 11113611
- Schriftelijk: Klachtenfunctionaris de Posten, p/a Directiesecretariaat, Antwoordnummer 3527, 7500 WE Enschede.

Titel	Klachtenregeling de Posten
Versienummer	2.0

## **Landelijke Geschillencommissie VVT**

- Bent u het niet eens met de uitkomst van de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Posten? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). U kunt een klacht daar pas voorleggen nadat u de volledige klachtenprocedure van de Posten heeft doorlopen.
- De klacht moet binnen 5 weken na de afronding van de klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris bij de Geschillencommissie VVT worden ingediend door middel van het invullen van een vragenformulier dat bij de Geschillencommissie verkrijgbaar is.
- De Geschillencommissie neemt de klacht opnieuw in behandeling en doet een uitspraak in de vorm van een bindend advies.

## **Informatie over de landelijke Geschillencommissie VVT**

- Informatie over de procedure bij de Geschillencommissie VVT is te vinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl);
- Het adres van de geschillencommissie is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;
- De geschillencommissie is telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer: 070-310 53 10.

## **Klachtenbehandeling in het kader van de BOPZ**

- Voor de behandeling van klachten in het kader van de BOPZ wordt aangesloten bij de regeling zoals deze is opgesteld door de vereniging IZO Twente. De behandeling van BOPZ-klachten vereist specifieke deskundigheid vanwege de vele verplichtingen en wettelijke voorschriften.

Titel	Klachtenregeling de Posten
Versienummer	2.0