

## **Klachten, suggesties en complimenten**

Het Bartholomeus Gasthuis streeft ernaar het werk zo goed mogelijk te doen en kwaliteit te leveren. 'Zorgen' is en blijft echter mensenwerk en waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets fout, kunnen verwachtingen uiteenlopen of misverstanden optreden. Zo kunnen – ongewild - gevoelens van onvrede over de bejegening of zorg- en dienstverlening ontstaan.

Om onvrede weg te kunnen nemen, misverstanden recht te zetten en uw vertrouwen in onze organisatie te behouden of te herstellen is het belangrijk dat u uw eventuele klacht laat horen. Zodat wij (indien mogelijk) kunnen herstellen wat mis is gegaan, onze excuses kunnen aanbieden waar dat op zijn plaats is of uitleg kunnen geven waarom een bepaalde handelwijze is gevolgd. Ook kan lering worden getrokken uit het gebeurde voor de toekomst, zodat uw klacht of suggestie leidt tot verbeteringen waar u en andere cliënten profijt van kunnen hebben.

Naast de mogelijkheid een klacht te uiten is er ruimte voor het uiten van een compliment of een verbeteringsuggestie. Immers, een compliment is een stimulans om door te gaan op een ingeslagen weg en een verbeteridee kan mogelijk een klacht in de toekomst voorkomen. Nog afgezien van het feit dat meedenken en serieus nemen van elkaars ideeën en meningen stimulerend werkt en de kwaliteit van de zorg ten goede komt.

### **Hoe kunt u een klacht , suggestie of compliment indienen?**

*Een gesprek met de betreffende medewerker of manager*

Een goed gesprek met degene die het aangaat (en/of diens manager) kan vaak snel een probleem oplossen.

*Makkelijk en snel met een praat-erover-kaartje, op de website of per e-mail aan de klachtenfunctionaris*

Uw klacht, verbeteringsuggestie of compliment kunt u kwijt op een praat-erover-kaartje. Deze vindt u op de balie van de receptie of digitaal op [www.bartholomeusgasthuis.nl](http://www.bartholomeusgasthuis.nl), onder 'Klachten'. U krijgt binnen acht dagen een eerste reactie en afhandeling vindt plaats zo snel als de zorgvuldigheid dit toelaat. Het streven is om uw klacht zo snel mogelijk en in ieder geval binnen zes weken te behandelen. Als de zorgvuldigheid dit vereist is verlenging van deze termijn met vier weken mogelijk. In dat geval informeren wij u hierover schriftelijk.

U kunt ook een e-mail of brief sturen aan de klachtenfunctionaris via [klachtenbeheer@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:klachtenbeheer@bartholomeusgasthuis.nl), of via postadres Lange Smeestraat 40, 3511 PZ Utrecht. Hiervoor geldt een zelfde reactietermijn als voor het praat-erover-kaartje.

### *Formele klacht indienen?*

Hebben bovengenoemde wegen om uw klacht te uiten voor u niet tot een bevredigende oplossing geleid en/of kiest u er om een andere reden voor om een formele klacht in te dienen? Dan heeft u hiervoor de volgende mogelijkheden:

1. U kunt een e-mail of brief sturen aan de bestuurder van het gasthuis, op hetzelfde adres als hierboven genoemd, onder vermelding 'Klacht'.
2. U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU)<sup>1</sup>. Het Gasthuis is, net als veel andere zorgaanbieders in de regio, aangesloten bij deze onafhankelijke klachtencommissie. E-mail: [info@kvvu.nl](mailto:info@kvvu.nl). Meer informatie vindt u op de website: [www.kvvu.nl](http://www.kvvu.nl).

In het [Klachtenreglement van de KVVU](#) staat beschreven hoe in het geval van optie 1 of 2 de klachtbehandeling zal verlopen.

3. Als uw klacht gaat over onvrijwillige zorg, dan kunt u deze indienen bij de landelijke externe Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Meer informatie vindt u op de website: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl). (ook de eerder genoemde informele klachtmogelijkheden staan overigens in dit geval voor u open).

Ad 2) In tegenstelling tot de interne klachtmogelijkheden, staat indienen van de klacht bij de KVVU alleen open voor bewoners en hun officiële vertegenwoordigers. De KVVU behandelt geen klachten over onvrijwillige zorg (in het kader van de Wet zorg en dwang - Wzd). Hiervoor is begin 2020 een aparte externe klachtencommissie in het leven geroepen, de KCOZ (zie hierna).

Ad 3) De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) is in het leven geroepen door o.a. brancheorganisatie ActiZ en belangenorganisaties voor cliënten zoals het LOC en behandelt alleen klachten over de volgende in de Wet zorg en dwang (Wzd) genoemde beslissingen:

- ✓ de vraag of een bewoner in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen over een beslissing die hem betreft;
- ✓ het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;

---

<sup>1</sup> Hoewel de Wet kwaliteit en klachten gezondheidszorg (Wkkgz) niet verplicht om een externe klachtencommissie te hebben of hierbij aangesloten te zijn, hebben een aantal zorgaanbieders VVT in de regio Utrecht besloten de eerder wel verplichte gezamenlijke externe Klachtencommissie KVVU in stand te houden. Met als voornaamste reden dat de KVVU een extra mogelijkheid biedt aan klagers om hun klacht in te dienen.

- ✓ het uitvoeren van het zorgplan met betrekking tot onvrijwillige zorg;
- ✓ zorg in onvoorziene situaties;
- ✓ bijhouden van een dossier voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- ✓ verlof of ontslag;
- ✓ de nakoming van een verplichting;
- ✓ een beslissing van de Wzd-functionaris.

### **Klachtbehandeling**

De interne klachtenopvang vindt plaats door de klachtenfunctionaris. U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies over uw klacht. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol en richt zich op het – samen met betrokkenen - bereiken van een zo bevredigend mogelijke en duurzame oplossing voor klager en zorgaanbieder en herstel van de relatie. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en oefent de rol uit vanuit de eigen professionele verantwoordelijkheid. Deze onafhankelijkheid is arbeidsrechtelijk vastgelegd. Het Gasthuis heeft ervoor gekozen de rol van klachtenfunctionaris onder te brengen bij de bestuurssecretaris.

De klachtenfunctionaris behandelt geen klachten waar hij/zij zelf rechtstreeks inhoudelijk bij betrokken is of die gaan over zijn/haar functioneren als klachtenfunctionaris. In voorkomende gevallen wordt de klacht behandeld door een van de andere MT-leden, aan te wijzen door de bestuurder, of door de KVVU.

Voor klachten die intern niet bevredigend kunnen worden opgelost – of als de klager redenen heeft om zich niet te wenden tot de zorgaanbieder zelf - kan klager een beroep doen op de externe klachtencommissie (KVVU of – in het geval van onvrijwillige zorg – de KCOZ). De klacht wordt in dat geval behandeld door de Klachtencommissie. De Klachtencommissie geeft een advies aan de zorgaanbieder hoe de klacht af te handelen. Het advies van de KVVU is niet bindend, het advies van de KCOZ is dit wel, de KCOZ kan eventueel ook een schadevergoeding toekennen als dit aan de orde is. Als partijen het niet eens zijn met de uitspraak, kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de rechtbank. Zowel de bewoner als de zorgaanbieder als degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft kan dit doen.

### **Beroepsmogelijkheid**

Als u vindt dat uw klacht, na afhandeling, niet op passende wijze is opgelost, dan is er sprake van een geschil, dat u kunt voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG) in Den Haag via: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (of tel. 070 – 310 53 10).

U kunt zich ook wenden tot deze Geschillencommissie als u van mening bent dat wij hebben gehandeld in strijd met de klachtenprocedure of als in redelijkheid niet van u verwacht kan worden dat u zich tot ons wendt voor de behandeling van uw klacht. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak of uw klacht gegrond is of niet, maar geeft geen advies aan ons als zorgaanbieder hoe te handelen. In het geval van een financiële claim is de Geschillencommissie bevoegd tot beoordeling van claims tot € 25.000,-. De Geschillencommissie behandelt geen Wzd-klachten.

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

Heeft u een klacht met een persoonlijk en/of vertrouwelijk karakter en wilt u hierover graag eerst van gedachten wisselen met iemand die niet direct met de klacht te maken heeft, dan kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van het Bartholomeus Gasthuis via tel. 030 - 23 93 147 of per e-mail [cliëntvertrouwenspersoon@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:cliëntvertrouwenspersoon@bartholomeusgasthuis.nl). Samen met de vertrouwenspersoon kunt u bepalen welke vervolgstappen u eventueel wilt zetten aangaande uw klacht. De vertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten en neemt geen beslissingen over uw klacht.

Voor vragen of onvrede rondom onvrijwillige opname of –zorg kunnen bewoners en hun vertegenwoordigers een beroep doen op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze luistert naar het verhaal van de bewoner, geeft antwoord op vragen, legt uit hoe de Wzd werkt en waar de bewoner recht op heeft; zoekt samen met de bewoner/vertegenwoordiger naar oplossingen en ondersteunt zo nodig bij het schrijven van een klachtbrief of bij een klachtgesprek.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd:

- ✓ is alleen beschikbaar voor bewoners die onder de Wzd vallen;
- ✓ is verplicht tot geheimhouding over wat tijdens zijn werk aan hem wordt toevertrouwd (tenzij wettelijk tot mededeling verplicht, of de bewoner toestemming geeft om vertrouwelijke informatie te delen);
- ✓ heeft ervaring met de specifieke zorgbehoeften van mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) en het herkennen van hun problemen;
- ✓ kent de rechten van mensen die tegen hun wil zorg krijgen;
- ✓ is niet in dienst van het gasthuis en onafhankelijk van de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ. Het Zorgkantoor is verantwoordelijk voor de inzet van deze vertrouwenspersoon en heeft deze taak belegd bij Zorgstem. Deze organisatie is bereikbaar via [info@zorgstemvertrouwenpersonen.nl](mailto:info@zorgstemvertrouwenpersonen.nl) of via tel. 088-6781000. Website: [www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl).

*De uitgebreide klachtenprocedure is op te vragen bij de klachtenfunctionaris.*