

Hoewel iedereen binnen ZEP XL zijn of haar best doet de werkzaamheden zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, kunnen er altijd klachten ontstaan. Om die reden beschikt ZEP XL over een klachtenprocedure, gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de WMO.

Door middel van deze regeling wil ZEP XL de klacht serieus nemen, eerlijk en onafhankelijk behandelen en proberen de ontstane onvrede weg te nemen.

Wie kan een klacht indienen?

Cliënten of hun (wettelijke) vertegenwoordiger en medewerkers kunnen een klacht indienen. Indien iemand namens een cliënt een klacht indient, dan moet diegene door de cliënt zelf aangewezen zijn.

Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door een verzorgende kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen. Als voorbeelden noemen we:

- De inhoud of de uitvoering van de begeleiding;
- De omgang met u of een familielid of een naaste;
- De aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- De organisatie van de zorg.

U heeft een klacht. Wat kunt u doen?

Als u of uw naasten een klacht hebben, dan vindt ZEP XL het belangrijk voor u dat u of uw naasten niet met de klacht blijven rondlopen. Maak uw klacht dus kenbaar. U kunt uw klacht kenbaar maken bij de persoon die u zorg verleent, bij de klachtenfunctionaris van ZEP XL of bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij ZEP XL is aangesloten. U heeft het recht te kiezen welke manier u kiest. Hieronder leggen we de verschillende manieren uit en wijzen we u de weg naar extra informatie.

Mogelijkheid 1: Meldt uw klacht bij uw directe zorgverlener

Bent u ergens ontevreden over, dan vernemen we dat graag. U mag kwaliteit van ons verlangen. Kwaliteit komt niet uit zichzelf tot stand. Het ontstaat uit de wil om te verbeteren en dus open te staan voor kritiek. Wij hebben u nodig om ons op zaken te attenderen die minder goed lopen, want daar kunnen en willen wij van leren. U kunt uw op- of aanmerkingen mondeling kenbaar maken bij de begeleider, de teamleider of de bestuurder, maar ook op papier zetten en e-mailen naar info@zepxl.nl of per post sturen (ZEP XL, Oude Moerstraatsebaan 1, 4614 RN Bergen op Zoom).

Mogelijkheid 2: Meldt uw klacht bij de klachtenfunctionaris van ZEP XL

Als u uw klacht niet eerst wilt melden bij uw directe zorgverlener of u bent niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de directe zorgverlener, kunt u met uw klacht terecht bij de klachtenfunctionaris van ZEP XL per e-mail (klachtenfunctionaris@zepxl.nl) of per reguliere post (Klachtencommissie ZEP XL, Oude Moerstraatsebaan 1, 4614 RN Bergen op Zoom). Deze persoon is onafhankelijk en zal uw klacht officieel behandelen.

Klachtenprocedure

1. Een klacht wordt door de medewerker of cliënt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris. Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Mocht de klager zich bij laten staan door een raadsman of raadvrouw, dan zijn de daaraan verbonden kosten voor de klager.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen 10 werkdagen contact op met de klager. De medewerker of cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat, ontvangen een exemplaar van de Gedragscode en van de Klachtenprocedure.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris onderzoekt iedere ingediende klacht. De klachtenfunctionaris heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever, die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft. Hiervoor kan zij terecht bij het team ondersteuning van ZEP XL.
5. Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtenfunctionaris afzonderlijk de medewerker of cliënt die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie de klacht gaat.
6. De medewerker of cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtenfunctionaris is verplicht de medewerker of cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat te horen.
7. De klachtenfunctionaris is bevoegd ook andere betrokkenen te horen.
8. De functionaris kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.
9. De medewerker of cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en krijgen de mogelijkheid daarop te reageren. Dit kan door het voeren van een gesprek of een telefonische afspraak. De bijeenkomsten van de klachtenfunctionaris zijn besloten.
10. Van iedere bijeenkomst wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
11. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.
12. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Deze termijn kan door de zorgaanbieder worden verlengd met maximaal vier weken als de zorgaanbieder het uit een oogpunt van een zorgvuldig onderzoek noodzakelijk acht. Voor de termijn van zes weken verlopen is doet de zorgaanbieder hiervan mededeling aan de cliënt.

Tijdelijke voorzieningen

Zowel bij aanvang van de procedure als tijdens de looptijd kan de klachtenfunctionaris de directie verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De directie zal daaraan gevolg geven, indien dit voor het welzijn van de medewerker of cliënt met de klacht en/of andere betrokkenen – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie de klacht gaat – noodzakelijk is.

Oordeel

1. De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk een schriftelijke rapportage uit aan de directie.
2. De rapportage bevat in ieder geval:
 - de naam van de medewerker of cliënt die de klacht heeft ingediend
 - de naam van degene(n) over wie de klacht gaat;
 - wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen;
 - een beschrijving van de klacht;
 - een beoordeling van de klachtenfunctionaris over de aannemelijkheid van de klacht
 - een advies aan de directie inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval;
 - een advies aan de directie inzake te nemen maatregelen in het algemeen.
3. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

Sancties en maatregelen

1. Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtenfunctionaris zal de directie een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau.
2. De directie zal daarbij het advies van de klachtenfunctionaris als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, zal zij dat in overleg met de klachtenfunctionaris doen en zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
3. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan door de directie onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
 - een schriftelijke berisping
 - een schorsing
 - overplaatsing
 - ontslag.
4. Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtenfunctionaris zal om advies worden gevraagd.
5. Indien sprake is van een bewuste valse klacht, zal de directie gepaste maatregelen nemen om degene(n) tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen de medewerker of cliënt die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtenfunctionaris zal daarover om advies worden gevraagd. Hiervoor kan de klachtenfunctionaris gebruik maken van expertise van binnen en buiten ZEP XL.

De beslissing

Een afschrift van de beslissing wordt door de directie aan de direct betrokkenen gestuurd.

Niet eens met de beslissing

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar.

De directie zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.

Indien de reactie van de directie niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie.

Mogelijkheid 3: Meldt uw klacht bij de externe klachtenregeling van Klachtportaal Zorg



ZEP XL is aangesloten bij de externe en onafhankelijke klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg en de daaraan verbonden, door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende, geschilleninstantie KPZ.

Als u er met de klachtenfunctionaris van ZEP XL en ZEP XL niet uitkomt, kunt u met uw klacht terecht bij de Klachtenportaal Zorg door een e-mail te sturen via info@klachtenportaalzorg.nl of door het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl in te vullen. Op www.klachtenportaalzorg.nl vindt u het klachtenreglement en de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg en op www.geschillencommissiekpz.nl vindt u het geschillenreglement van de geschilleninstantie KPZ. In uw cliëntenmap vindt u de folder van klachtenportaal Zorg. Het is van belang dat u deze documenten goed bekijkt voordat u een klacht indient omdat u dan weet hoe de procedure in elkaar steekt, welke informatie u aan moet leveren en welke kosten er verbonden zijn aan het voorleggen van een klacht bij de geschillencommissie KPZ.