

Klachtenregeling Vitaal Zorggroep

1. Inleiding

Een zorgvuldige omgang met klachten is belangrijk voor de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening en de tevredenheid van onze cliënten. Klachten geven inzicht in de ervaringen van cliënten en bieden Vitaal Zorggroep de mogelijkheid om de zorg- en dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Deze procedure beschrijft hoe informele en formele klachten worden geregistreerd, behandeld, afgehandeld en geanalyseerd. Daarbij is het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen en dat klachten zorgvuldig en binnen de daarvoor geldend termijnen worden opgepakt.

Voor medewerkers is ook een toegankelijke en beknopte toelichting beschikbaar op deze procedure. Deze bevat alleen de essentiële stappen in de uitvoering.

2. Doel van dit beleid

Het doel van de klachtenregeling is het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening en tevreden houden van onze cliënten.

De volgende indicator wordt gebruikt om dit doel te monitoren:

Indicator	Norm	Meetmethode	Wie gaat meten	Frequentie
Klachten die naar tevredenheid worden opgelost	90%	Vragenlijstrapportage uit cliëntdossier (informele klachten)	Afdeling Beleid en Kwaliteit	1 x per kwartaal

3. Verantwoordelijkheden

Binnen de klachtenprocedure zijn de volgende verantwoordelijkheden vastgesteld:

- Het bestuur is verantwoordelijk voor de klachtenregeling, het benoemen van een klachtenfunctionaris en besluitvorming over verbeterpunten en suggesties na een uitspraak van de geschillencommissie.
- Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het registreren van klachten in het cliëntdossier of het informeren van de hiervoor afgesproken persoon binnen het organisatieonderdeel.
- De leidinggevende of gedelegeerde functionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van informele klachten.
- De klachtenfunctionaris van Quasir is verantwoordelijk voor de onafhankelijke behandeling en bemiddeling bij formele klachten.

- De geschillencommissie onderzoekt klachten die via de eerdere stappen niet naar tevredenheid zijn opgelost en doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- De afdeling Beleid en Kwaliteit registreert en analyseert de informele klachten per kwartaal en stelt jaarlijks een verslag op van de formele klachten.

4. Werkwijze

Stap 1. Registratie van een klacht

Wanneer een medewerker een klacht verneemt, registreert de medewerker deze klacht zelf in het cliëntdossier. De medewerker kan ook de afgesproken persoon binnen het betreffende organisatieonderdeel informeren. Deze persoon registreert vervolgens de klacht.

Stap 2. Behandeling van een informele klacht

De leidinggevende neemt uiterlijk binnen twee werkdagen na de melding contact op met de klager en probeert de klacht binnen één week naar tevredenheid van de cliënt op te lossen.

Indien de klacht tegen een specifieke medewerker is gericht, probeert de leidinggevende te bewerkstelligen dat de klager de klacht eerst bespreekt en probeert op te lossen met de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht. De leidinggevende is bij dit gesprek aanwezig.

Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt of geen optie vormt, zoekt de leidinggevende samen met de cliënt naar een bevredigende oplossing. Indien de leidinggevende deze taken heeft gedelegeerd, overlegt de gedelegeerde medewerker met de leidinggevende.

Indien de klacht gericht is tegen de gedelegeerde medewerker, neemt de leidinggevende deze rol volledig op zich.

De leidinggevende registreert de afspraken met de cliënt, de genomen maatregelen en of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld op het formulier in het cliëntdossier. Indien de klacht naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, wordt de klacht afgesloten.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt de cliënt erop gewezen dat de klacht schriftelijk kan worden ingediend bij het bestuur en/of de klachtenfunctionaris van Vitaal Zorggroep. Zo nodig biedt het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft de cliënt ondersteuning bij het op schrift stellen van de klacht.

Stap 3. Formele klacht

Wanneer een cliënt mondeling, schriftelijk of digitaal een formele klacht wil indienen, kan de cliënt rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. De cliënt hoeft de klacht hiervoor niet eerst te melden of te bespreken met een begeleider,

zorgverlener of andere medewerker van Vitaal Zorggroep. Quasir is door het bestuur aangesteld als onafhankelijke partij om formele klachten in behandeling te nemen en af te handelen zoals voorgeschreven in de Wkkgz.

De contactgegevens van de klachtenfunctionarissen van Quasir staan op de websites van de verschillende organisatieonderdelen.

Stap 4. Behandeling van de formele klacht

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van alle betrokkenen in de klachtenprocedure.

Het doel van de functie is het behandelen van en bemiddelen bij een formele klacht om te komen tot een voor beide partijen passende oplossing en te voorkomen dat klachten escaleren naar een geschil.

De termijn van antwoord bedraagt ten hoogste zes weken. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met maximaal vier weken indien dit nodig is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.

Indien aan het einde van de termijn van zes weken, met eventueel een verlenging van vier weken, nog geen bevredigende oplossing is gevonden, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheden om naar de geschillencommissie te gaan. Deze stap wordt door het bestuur in een brief aan de klager vastgelegd.

Stap 5. Klacht indienen bij de geschillencommissie

Indien de voorgaande stappen geen bevredigend resultaat hebben opgeleverd, wijst het bestuur de cliënt erop dat hij of zij de klacht bij de geschillencommissie kan indienen.

De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en ten minste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De geschillencommissie kan ook een bindend advies uitspreken en tot € 25.000 schadevergoeding toekennen.

Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding worden veroordeeld. Voor de cliënt bedraagt dit maximaal € 500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd worden ingediend bij het bestuur van de stichting Zorggeschil via Zorggeschil.

De klachtbrief bevat ten minste:

- de naam en het adres van degene die het geschil aanhangig maakt;
- een omschrijving van het geschil;

- de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

Op verzoek van de cliënt kan de klachtenfunctionaris de cliënt adviseren en ondersteunen bij het schriftelijk formuleren en indienen van de klacht bij de geschillencommissie.

De geschillencommissie informeert de cliënt over de verdere behandeling van de klacht.

Stap 6. Registratie van de uitkomst

Wanneer een minnelijke oplossing is bereikt, de geschillencommissie een uitspraak heeft gedaan en het bestuur daarover heeft besloten, of de klachtenprocedure is gestopt zonder dat een oplossing is bereikt, wordt de uitkomst geregistreerd in het registratiesysteem van Quasir.

Stap 7. Verbeterpunten en beoordeling van maatregelen

Na een uitspraak van de geschillencommissie besluit het bestuur welke verbeterpunten en suggesties worden overgenomen. Het bestuur stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

De overgenomen verbeterpunten en suggesties worden genoteerd in het cliëntdossier. Hierna wordt de melding afgesloten en gearcheeerd.

Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen op effectiviteit beoordeeld.

Stap 8. Registratie, analyse en verbetering

Per kwartaal worden de informele meldingen geregistreerd en geanalyseerd binnen de VIM-commissie.

De geregistreerde klachten worden per kwartaal geanalyseerd om mogelijke patronen en systematische tekortkomingen te ontdekken. Zo nodig worden verbetermaatregelen voorgesteld.

De analyse en voorstellen voor verbetermaatregelen worden besproken met de manager. De afgesproken maatregelen worden door de manager geïmplementeerd.

Stap 9. Jaarverslag

Aan het einde van ieder kalenderjaar maakt de afdeling Beleid en Kwaliteit een jaarverslag van de formele klachten van Vitaal Zorggroep.

De afdeling Beleid en Kwaliteit heeft toegang tot een gebruiksaccount van Quasir waarmee alle geregistreerde formele klachten kunnen worden ingezien.

Het resultaat wordt ter kennis gebracht van het bestuur en het DT. De voorgestelde verbetermaatregelen worden door de betreffende manager en teamleiders geïmplementeerd.

5. Aandachtspunten en tips

- Registreer een klacht altijd in het cliëntdossier.
- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden geuit.
- Neem bij een informele klacht uiterlijk binnen twee werkdagen contact op met de klager.
- Probeer een informele klacht binnen één week naar tevredenheid van de cliënt op te lossen.
- Leg afspraken, genomen maatregelen en de tevredenheid van de cliënt vast in het cliëntdossier.
- Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling? Wijs de cliënt dan op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen.
- Bied de cliënt zo nodig ondersteuning bij het op schrift stellen van de klacht.

6. Samenvatting / Kernboodschap

- Klachten dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.
- Iedere medewerker registreert een ontvangen klacht in het cliëntdossier of informeert de hiervoor afgesproken persoon.
- Informele klachten worden zo snel mogelijk binnen het organisatieonderdeel opgepakt.
- Formele klachten worden voor onafhankelijke behandeling verwezen naar Quasir.
- Klachten worden periodiek geanalyseerd om patronen, tekortkomingen en mogelijke verbetermaatregelen te signaleren.

Bijlagen en verdiepingsinformatie

A. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle organisatieonderdelen van Vitaal Zorggroep, met uitzondering van Het Keizertje. Het Keizertje heeft een afwijkende, eigen procedure.

B. Definities

- **Klacht:** Een klacht is een uiting van een cliënt – formeel of informeel, schriftelijk of mondeling – waarbij de cliënt tegenover een medewerker van Vitaal Zorggroep aangeeft niet tevreden te zijn over de gang van zaken rondom de zorg- en dienstverlening.
- **Informele klacht:** Een klacht wordt beschouwd als een informele klacht indien de klacht is aangemeld en in behandeling is bij het betreffende organisatieonderdeel en geregistreerd is in het cliëntdossier.
- **Formele klacht:** Een klacht wordt als een formele klacht beschouwd indien:
 - De cliënt de klacht rechtstreeks heeft ingediend bij de klachtenfunctionaris.
 - De cliënt niet tevreden is gesteld door de genomen verbetermaatregelen vanuit het organisatieonderdeel en dit mondeling of schriftelijk laat weten aan de klachtenfunctionaris en/of het bestuur.
- **Klachtenfunctionaris:** Het bestuur benoemt een klachtenfunctionaris. Het doel van deze functie is om te voorkomen dat klachten escaleren naar een geschil. De klachtenfunctionaris bekijkt in overleg met de klager of een minnelijke oplossing van de klacht mogelijk is en heeft als taak deze procedure zorgvuldig uit te voeren. De klachtenfunctionaris is door het bestuur aanspreekbaar op de zorgvuldigheid van de uitvoering, niet op de inhoud van de uitvoering.

C. Risico's en beheersmaatregelen

Risico's bij het niet naleven van dit beleid

- De risico's en beheersmaatregelen zijn niet afzonderlijk beschreven in de huidige procedure.

Beheersmaatregelen

- De procedure bevat de volgende maatregelen voor een zorgvuldige behandeling van klachten:
 - registratie van informele klachten in het cliëntdossier;
 - vastgestelde termijnen voor het oppakken en behandelen van klachten
 - onafhankelijke behandeling van formele klachten door Quasir;
 - mogelijkheid tot behandeling door de geschillencommissie;
 - periodieke analyse van klachten binnen de VIM-commissie;
 - beoordeling van genomen maatregelen op effectiviteit.

D. Verwijzingen

Relevante wet- en regelgeving

- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Externe partijen

- Quasir – onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Stichting Zorggeschil – geschilleninstantie waarbij Vitaal Zorggroep is aangesloten

Interne protocollen of andere documenten (Zenya)

- Interne klachtenregeling Het Keizertje
- Klachtenprocedure Talenty

E. Kosten

Voor de kosten die Vitaal Zorggroep maakt voor de behandeling van een klacht wordt geen vergoeding gevraagd aan de cliënt.

Kosten die externe personen of instanties maken ten behoeve van de afwikkeling van de klacht in opdracht van de cliënt, komen voor rekening van de cliënt.

F. Documentbeheer

Auteur: Beleid & Kwaliteit

Datum: 01-07-2026

Versie: 2.0