


P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	01-01-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Klachtenprocedure	Eigenaar	Sunita van der Werff	

1. Inleiding

Deze procedure beschrijft de wijze waarop alle interne en externe meldingen, afwijkingen, klachten, tekortkomingen worden geregistreerd, behandeld en opgelost. Dit met als doel om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Meldingen kunnen afkomstig zijn van cliënten, maar ook de klachten van medewerkers worden volgens deze procedure opgelost.

2. Verantwoordelijkheden


Functionaris	Verantwoordelijkheden
Alle medewerkers	Identificeren en melden van (details van) afwijkingen, klachten en tekortkomingen en registreren van de meldingen op het meldingsformulier
Klachtenfunctionaris	Afhandelen van meldingen volgens Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
	Informeren van cliënt over (intern) klachtenreglement
	Controleren op juiste registraties van meldingen
Bestuur	Bepalen van de correcties en corrigerende maatregelen na de melding
	Herbeoordeling van het effect van de genomen maatregelen
	Vaststellen preventieve maatregelen
	Melden calamiteiten aan verschillende instanties
	Periodiek evalueren en analyseren van de meldingen

3. Beschrijving procedure

3.1 Soorten meldingen

Onder meldingen worden verstaan:

- (officiële) klachten
- (bijna) ongevallen en als onveilige ervaren situaties voor de medewerkers (MIM)
- verplichte meldingen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg
- overige meldingen:
 - interne verbetervoorstellen
 - tekortkomingen en leveringsfouten van producten en/ of diensten van leveranciers
 - storingen aan bedrijfsmiddelen
 - klachten afkomstig van medewerkers
 - verlies, schade of diefstal eigendommen

P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	01-01-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Klachtenprocedure	Eigenaar	Sunita van der Werff	

3.2 (Officiële) klachten

Cliënten kunnen een klacht in eerste instantie bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Indien de cliënt ondersteuning wenst bij de klachtafhandeling, kan hij zijn klacht mondeling of schriftelijk melden bij de teamleider van Stichting de Toekomst. De teamleider zal binnen zes weken met de cliënt in gesprek gaan om een oplossing te vinden waar een ieder zich in kan vinden. De termijn van zes weken mag nog eens overschreden worden met 4 weken. De teamleider brengt de cliënt op de hoogte, met onderbouwing van de reden. De klacht kan schriftelijk worden gestuurd naar:

Stichting de Toekomst
T.a.v. de Teamleider
Dorpsstraat 154
2992 BE Barendrecht
Telefoon 0613278197
E-mail: nine@zorggroepdetoekomst.nl.

Cliënten kunnen zich met een klacht ook direct tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg wenden via telefoonnummer 0228-322205 (bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur) of per mail via info@klachtenportaalzorg.nl. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg ondersteunt, informeert en adviseert de cliënt en de zorgaanbieder gedurende de klachtenprocedure.


Indien de klacht (melding) niet in onderling overleg tussen cliënt en directie van de organisatie opgelost kan worden, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie waarbij Stichting de Toekomst zich heeft aangesloten. Stichting de Toekomst is aangesloten bij de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg. Het adres van de geschillencommissie is: Geschillencommissie KPZ
Postbus 222
1600AE Enkhuizen
E-mail: contact@geschilleninstantiekpz.nl.

Klachten van cliënten worden geregistreerd op het klachtenformulier (zie F 40.1.1 Meldingsformulier) en kunnen worden ingediend bij het bestuur. Afhandeling van klachten vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.7. De cliënt wordt via de website op de hoogte gesteld van het (intern) klachtenreglement.

3.3 (Bijna)ongevallen en als onveilig ervaren situaties voor de medewerkers (MIM)

Op grond van de Arboret heeft de werkgever de volgende meldings- en registratieplicht:

- ernstige ongevallen die werknemers tijdens hun arbeid zijn overkomen, moeten worden gemeld bij de
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) (voormalige Arbeidsinspectie).
- Arbeidsongevallen moeten gemeld worden als zij de dood, een ziekenhuisopname of blijvend letsel tot gevolg hebben;

P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	01-01-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Klachtenprocedure	Eigenaar	Sunita van der Werff	

- alle ongevallen die tot meer dan drie dagen ziekteverzuim leiden, dienen te worden geregistreerd door de werkgever.

Registratie van (bijna)ongevallen en als onveilig ervaren situaties voor de medewerkers vindt plaats op het meldingsformulier. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.7.

Voor klachten van medewerkers geldt:

- Medewerk(st)ers kunnen hun klacht indienen bij het bestuur;
- Het bestuur nodigt de medewerker zo spoedig mogelijk uit voor een persoonlijk gesprek;
- Na afhandeling van de klacht wordt het ingevulde formulier in overleg met de medewerker opgeborgen in het personeelsdossier (zie P 30.1 Personeelsmanagement). Tijdens het functioneringsgesprek, en eerder indien noodzakelijk, vindt evaluatie plaats.

3.4 Verplichte meldingen aan de IGJ

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft de werkgever de volgende meldings- en registratieplicht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg:

- Indien er sprake is van ernstig disfunctioneren van een zorgverlener, waarna ontslag volgt;
- Indien een cliënt te maken heeft gehad met elke vorm van geweld.

Registratie vindt plaats op het meldingsformulier (F 40.1.1 Meldingsformulier). Afhandeling vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.7.

3.5 Overige meldingen

Overige meldingen (zie paragraaf 3.1) worden geregistreerd op het meldingsformulier (F 40.1.1 Meldingsformulier). Het bestuur neemt deze meldingen in behandeling. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven in paragraaf 3.7.


3.6 Meldcode huiselijk geweld

Indien sprake is van een vermoeden van huiselijk geweld dan wordt, in overleg met het bestuur, gebruik gemaakt van de Meldcode Huiselijk geweld (zie P 20.3 Meldcode huiselijk geweld).

3.7 Afhandeling van meldingen

Meldingen worden binnen een termijn van 5 werkdagen in behandeling genomen. Verdere analyse en beoordeling geschiedt zoals beschreven in I 20.2.1 Verwerken MIC meldingen

3.8 Corrigerende maatregelen

P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	01-01-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Klachtenprocedure	Eigenaar	Sunita van der Werff	

3.8.1 Corrigerende maatregelen n.a.v. meldingen

Na melding en herstel van een afwijking gaat het bestuur na of er sprake is van een incidentele of structurele afwijking. Indien kans op herhaling bestaat, zal de directie corrigerende maatregelen treffen om de afwijking in de toekomst te voorkomen. Registratie vindt plaats in het registratieoverzicht MIC.

3.8.2 Corrigerende maatregelen n.a.v. metingen, analyses en beoordelingen

Op basis van metingen, analyses en beoordelingen wordt bepaald of er sprake is van een afwijking van gestelde doelen/normen. Indien dit het geval is, worden corrigerende maatregelen getroffen om te voorkomen dat de afwijking zich zal herhalen.

3.9 Beoordeling van de genomen maatregelen

Wanneer maatregelen volgens afspraak zijn uitgevoerd, wordt beoordeeld of de genomen maatregelen het gewenste effect hebben gehad. Registratie van de beoordeling van maatregelen n.a.v. meldingen vindt plaats in het verbeterregister. De status van meldingen en het verbeterregister wordt elk kwartaal beoordeeld door het bestuur.

Eventueel verlies, schade of diefstal van eigendommen van cliënten wordt door het bestuur in overleg met de cliënt, indien van toepassing in samenspraak met de verzekeraar en/of politie, afgehandeld. Melding van het incident geschiedt door de medewerker via het betreffende formulier (*zie F 40.1.1 Meldingsformulier*).

Alle meldingsformulieren worden centraal beheerd. Het bestuur houdt hierbij controle op de juiste registratie van de melding op het meldingsformulier en houdt toezicht op de afhandeling ervan.

4. Referenties

- I 20.2.1 Verwerken MIC meldingen
- F 40.1.1 Meldingsformulier
- P 40.5 Beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem

5. Klachtenreglement- Wkkgz-KPZ 2021

Bijlage: klachtenreglement