

Klachtenregeling Buurtzorg Nederland - oktober 2023

Medewerkers van Buurtzorg verlenen dagelijks zorg. Zij doen hun uiterste best u daarbij zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of andere verwachtingen heeft. Bespreek dit dan in eerste instantie met één van onze zorgverleners. Een open gesprek biedt vaak al een goede oplossing. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan helpt onze klachtenfunctionaris om de juiste weg te vinden voor het oplossen van de klacht. Wij streven ernaar uw klacht zo snel en laagdrempelig mogelijk op te lossen, zonder lange bureaucratische procedures. In deze klachtenregeling worden de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen beschreven.

1. Contact met de betrokken medewerker of het team

- Het uitgangspunt is dat de medewerker en/of het team een klacht samen met u oplost. Een goed gesprek neemt vaak al veel onvrede of misverstanden weg. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek al worden opgelost.
- De medewerker en/of het team stelt u in de gelegenheid om de klacht te bespreken. De medewerker en/of het team betreft, met uw toestemming, anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht.
- Het team kan de regiocoach inschakelen bij de behandeling van de klacht. De regiocoach helpt het team de klacht zo goed mogelijk op te lossen.
- Medewerkers bespreken klachten in hun team om de onvrede weg te nemen en/of herhaling van klachten te voorkomen.
- Medewerkers maken u, zo nodig, attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- Als een klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost door het team, kunt u de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
- Wanneer u het moeilijk vindt om een probleem rechtstreeks aan het team voor te leggen, kunt u de klacht ook direct indienen bij de klachtenfunctionaris en met haar overleggen over de beste aanpak.

2. Contact met onafhankelijke klachtenfunctionaris

- Soms is het prettiger om de situatie met een neutrale buitenstaander te bespreken. Daarom heeft Buurtzorg ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris die u verder kan helpen. Er zijn voor u geen kosten aan verbonden.
- De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie als regisseur en adviseur van de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie. Zij heeft ten minste de volgende taken:
 - informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - adviseren van cliënten over het indienen van een klacht en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
 - coördineren van de behandeling van een klacht waarbij zij streeft naar een snelle en goede afhandeling.

- De klachtenfunctionaris werkt met hoor en wederhoor, is neutraal en werkt altijd vanuit vertrouwen. De klachtenfunctionaris begeleidt gesprekken zodat u en Buurtzorg er samen zo goed mogelijk uitkomen. U houdt altijd de regie en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden.
- U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail bij de klachtenfunctionaris indienen. Een schriftelijke klacht stuurt u naar: Buurtzorg, t.a.v. klachtenfunctionaris. Postbus 69, 7600 AB Almelo. Een klacht per e-mail stuurt u naar: klachten@buurtzorgnederland.com. Als u telefonisch met de klachtenfunctionaris wilt overleggen, kunt u een terugbelverzoek naar bovenstaand e-mailadres sturen.
- Binnen 3 werkdagen na het indienen van een klacht krijgt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij een inschatting wordt gegeven op welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. De klacht wordt binnen de wettelijk vastgestelde termijn van 6 weken behandeld. Die periode kan indien nodig eenmalig met vier weken verlengd worden. U ontvangt hierover dan bericht.
- De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over de ontvangen klachten aan de Raad van Bestuur van Buurtzorg. De klachtenfunctionaris kan in deze rapportage aanbevelingen opnemen.

3. Termijn van afhandeling

- Een klacht die u bij een medewerker en/of team heeft ingediend, dient binnen vier weken afgehandeld te zijn.
- Een klacht die u aan de klachtenfunctionaris heeft voorgelegd, dient in beginsel binnen zes weken na kennisname door de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn (zie ook hierboven onder paragraaf 2).
- In overleg met u kunnen andere termijnen worden afgesproken. Ook kan worden afgesproken de afhandeling tijdelijk op te schorten.
- Als de afhandeling niet binnen de hierboven genoemde termijnen plaatsvindt, levert dit geen extra rechten op. U kunt hierover rechtstreeks een klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Buurtzorg.

4. Geschillencommissie Zorg

- Wij doen ons uiterste best om een klacht binnen de eerste twee stappen (team en/of klachtenfunctionaris) naar uw tevredenheid af te handelen. Als dat niet lukt, kunt u terecht bij de Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie. Aan het inschakelen van de Geschillencommissie zijn kosten voor u verbonden.
- U kunt een klacht pas aan de Geschillencommissie voorleggen, als de klachtenfunctionaris de klacht definitief heeft afgehandeld en u niet tevreden bent over de uitkomst.
- Binnen twaalf maanden nadat u de klacht aan ons heeft voorgelegd, moet u de klacht bij de Geschillencommissie indienen. De Geschillencommissie geeft binnen (ongeveer) zes maanden een bindend oordeel.
- Meer informatie over de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl. Het bezoekadres is Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

5. Wie kan een klacht indienen?

- In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt aangegeven wie een klacht mag indienen. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt zelf;
 - diens wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden.
- Als u meent dat u ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kunt u daarover een klacht indienen.

6. Klachtenregeling bij onvrijwillige zorg

- Naast de reguliere klachtenprocedure is er een specifieke klachtenregeling voor cliënten die te maken hebben met onvrijwillige zorg volgens de Wet zorg en dwang (Wzd).
- Als u een vraag of klacht heeft over onvrijwillige zorg, dan kunt u dit kenbaar maken bij onze klachtenfunctionaris. Ook kunt u kosteloos een beroep doen op een van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen Wzd. Deze cliëntvertrouwenspersoon kan antwoord geven op uw vragen over onvrijwillige zorg, u vertellen wat uw rechten zijn, u helpen bij het opstellen van een klachtbrief en u op andere manieren ondersteunen.
- De cliëntvertrouwenspersonen Wzd zijn niet in dienst bij Buurtzorg, maar zijn werkzaam bij één van de volgende vier organisaties: Adviespunt Zorgbelang, het LSR, Zorgstem en Stichting Quasir. Het is afhankelijk van uw woonplaats bij welke organisatie u terecht kunt. Informatie hierover kunt u vinden op de website: www.clientenvertrouwenspersoonwzd.nl. Ook kunt u bij onze klachtenfunctionaris navragen bij welke organisatie u terecht kunt.
- U kunt een klacht over onvrijwillige zorg ook voorleggen aan een externe klachtencommissie: de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Meer informatie over deze klachtencommissie kunt u vinden op: www.kcoz.nl.
- Als u een klacht over onvrijwillige zorg wilt voorleggen aan de KCOZ, maakt u dit kenbaar bij de klachtenfunctionaris van Buurtzorg. De klachtenfunctionaris legt de klacht vervolgens aan de KCOZ voor. De KCOZ zal daarna contact met u opnemen. Cliënten kunnen niet rechtstreeks een klacht bij de KCOZ indienen. Hierdoor is gewaarborgd dat u op één adres terecht kunt met klachten.

7. Datum inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de cliëntenraad van Buurtzorg en treedt in werking op 10 augustus 2023