

# Klachtenbehandeling bewoners

## Een klacht is een kans!

Er gaat veel goed in Nieuw Unicum, maar soms ontstaat er een situatie waar u als bewoner niet tevreden over bent. Het is niet makkelijk om dan een klacht te uiten, zeker niet als u voor dagelijkse zorg mede afhankelijk bent van degene op wie de klacht betrekking heeft. Veel bewoners houden hun klachten daarom voor zich. Dat is jammer, want daardoor blijft hun onvrede bestaan. Het is ook een gemiste kans voor Nieuw Unicum, want naar aanleiding van een klacht kan de zorg- en dienstverlening immers worden verbeterd.

Nieuw Unicum heeft een klachtenregeling voor bewoners volgens de *WKKGZ* (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). De bewonersraad brengt u graag op de hoogte van deze regeling. In deze folder informeren wij u over wat onder een klacht wordt verstaan, waar u met uw klacht terecht kunt, waarom het van belang is dat u uw klacht laat horen en de externe klachteninstanties.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Als u een situatie heeft meegemaakt waarbij:

- U zich onheus bejegend voelde of niet serieus genomen;
- Er afspraken werden gemaakt, die niet nagekomen werden (bijvoorbeeld over tijden van verzorging);
- De medewerkers iets gedaan of nagelaten hebben, waar u niet tevreden over bent.
- U vindt dat uw privacy geschonden is.
- U het gevoel heeft dat situaties, die u al heeft aangegeven, niet opgelost worden (bijvoorbeeld over maaltijden, afspraken of overlast).
- Er onvoldoende met u gecommuniceerd wordt of u niet goed geïnformeerd wordt over de behandeling of zorg die u krijgt.

Dan kunt u deze onvrede als een klacht beschouwen en deze laten horen (bespreken).

### **Tips om een klacht te laten horen:**

- Stap voor stap: Bespreek de klacht eerst met de betreffende medewerker, levert dat geen resultaat op dan kunt u naar uw zorgcoördinator, de teamleider of de coördinator, de bestuurder en tot slot een externe klachteninstantie. Dit is echter geen verplichte route!! Als u het lastig vindt om een van deze stappen te zetten, kunt u altijd de hulp inschakelen van de Vertrouwenspersoon Klachten Bewoners (zie verderop in deze folder).
- Kies het juiste moment: Maak een afspraak of vraag of de betreffende medewerker tijd heeft.
- Geef duidelijkheid: Vertel zo beknopt mogelijk wat uw klacht is.
- Buig de klacht om naar een wens: probeer duidelijk aan te geven wat u veranderd wilt hebben, wat uw wens is.

### **Waarom uw klacht laten horen?**

Als u wilt dat er iets verbetert of verandert, zult u dat zelf aan moeten kaarten. Aangeven wat u graag anders zou willen of wat beter zou kunnen, heeft zeker zin. Met het inbrengen van een klacht helpt u niet alleen uzelf, maar ook uw medebewoners! U kunt voorkomen dat anderen hetzelfde mee gaan maken als waar u niet tevreden over bent. Klachten kunnen op die manier helpen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Nieuw Unicum ziet een klacht als mogelijkheid om, zoveel als mogelijk, tegemoet te komen aan de behoeften van de bewoners, maar dat kan alleen als onvrede en klachten bekend worden!

### **Vertrouwenspersoon Klachten Bewoners**

De Vertrouwenspersoon Klachten Bewoners (Vertrouwenspersoon KB) ondersteunt bij het indienen en oplossen van klachten. Het werk van de Vertrouwenspersoon

KB bestaat voornamelijk uit klachtopvang (het bieden van een luisterend oor en u informeren over de weg die u kunt gaan met uw klacht) en bemiddelen. De praktijk wijst uit, dat op deze informele wijze veel klachten laagdrempelig en effectief worden opgelost. Als bemiddeling niets oplevert (of één van de partijen daar niets in ziet) en u een oordeel wenst i.p.v. bemiddeling, kan de Vertrouwenspersoon KB u helpen bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de externe regionale klachtencommissie, of u doorgeleiden naar de landelijke Geschillencommissie. De Vertrouwenspersoon KB oordeelt niet over klachten. Zij is onpartijdig en heeft een onafhankelijke positie binnen de organisatie. Om de kwaliteit van zorg te verbeteren worden klachten door de Vertrouwenspersoon KB geregistreerd en opgenomen in kwartaalrapportages voor de bestuurder. De Vertrouwenspersoon KB geeft zo nodig een signalering af aan de bestuurder, de verantwoordelijk manager of de bewonersraad, als blijkt dat een klacht structureel dreigt te worden of als meerdere bewoners (onafhankelijk van elkaar) met een soortgelijke klacht komen. Uitgangspunt is altijd, dat u als bewoner zelf bepaalt wat u met uw klacht wil doen en van welke mogelijkheden u gebruik wil maken. U houdt de regie en de Vertrouwenspersoon KB doet alleen iets als u dat wilt!

### **Externe regionale klachtencommissie**

Als uw klacht naar uw mening niet naar tevredenheid is opgelost door Nieuw Unicum, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de externe regionale klachtencommissie. De externe klachtencommissie onderzoekt klachten en beoordeelt of zij gegrond zijn of niet en kan naar aanleiding van een klacht de instelling adviseren om bepaalde maatregelen te nemen. De externe klachtencommissie is niet bevoegd om een bindend advies uit te brengen naar de zorgaanbieder, dit doet de landelijke Geschillencommissie. De uitspraak van de klachtencommissie is te beschouwen als een zwaarwegend advies, waar in de praktijk door Nieuw Unicum veel gewicht aan wordt toegekend.

De externe regionale klachtencommissie is een samenwerkingsverband tussen de Hartekamp Groep,

Heliomare en Nieuw Unicum, om de onafhankelijkheid van de commissie te garanderen.<sup>1</sup> Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling door de regionale klachtencommissie.

### **Landelijke geschillencommissie**

Nieuw Unicum is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Uitgangspunt van de WKKGZ is, dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten zelf afhandelen. De Geschillencommissie kan uitkomst bieden als de klacht door bemiddeling van de Vertrouwenspersoon Klachten Bewoners of behandeling door de klachtencommissie niet het gewenste resultaat heeft bereikt, dus bij onvrede over de reactie van Nieuw Unicum op de klacht. De Geschillencommissie is bevoegd om een bindend advies uit te brengen aan de instelling. Er zijn wel kosten (entreegelden) verbonden aan de beoordeling door de Geschillencommissie.

### **Bewonersraad**

De bewonersraad is geen klachtencommissie, maar een orgaan voor medezeggenschap en belangenbehartiging van de bewoners. De bewonersraad heeft jaarlijks en zo nodig vaker contact met de Vertrouwenspersoon Klachten Bewoners. Als de bewonersraad structureel tekortkomingen tegenkomt, kan zij een signaal afgeven aan de bestuurder en de verantwoordelijk manager. De bewonersraad kan zich vervolgens tijdens de bewonersbijeenkomsten en haar voortgangsoverleggen met de verschillende managers laten informeren of er iets met het signaal gedaan wordt. Na verloop van tijd kan er bijvoorbeeld een tevredenheidsonderzoek gehouden worden onder de bewoners, om na te gaan of er iets verbeterd is.

De bewonersraad zal bij een individuele klacht altijd onderzoeken of er sprake is van een knelpunt waar meer bewoners tegenaan lopen. Als dat het geval is, dan kan de

---

<sup>1</sup> Regionale Klachtencommissie Hartekampgroep, Nieuw Unicum en Heliomare  
p/a Hartekampgroep  
Postbus 2083  
2002 CB Haarlem

bewonersraad dit punt bespreken met de betreffende manager tijdens de overlegmomenten of via een ongevraagd advies bij de bestuurder aandringen op een oplossing. Eventuele wensen van bewoners kunnen daarbij worden meegenomen.

**Kortom...**

klachten brengen wensen en behoeften aan het licht. Ze laten zien welke hulp bewoners nodig hebben om zin en richting te kunnen geven aan hun leven. Daarnaast geven klachten ook inzicht in hoe het gedrag en de motivatie van medewerkers van invloed kan zijn op de kwaliteit van de zorg en dus op de kwaliteit van leven.