


P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	07-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Tjeu Rutten	

1. Inleiding

Deze procedure beschrijft de wijze waarop alle interne en externe meldingen, incidenten, afwijkingen, klachten, tekortkomingen worden geregistreerd, behandeld, opgelost en geëvalueerd. Dit met als doel om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Meldingen en klachten 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
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	Afhandelen van meldingen volgens Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
	Klachtindieners bijstaan bij het formuleren van zijn klacht en hem informeren over het verloop van de klachtenafwikkeling.
Directie	Controleren op juiste registraties van meldingen
	Bepalen van de correcties en corrigerende maatregelen na de melding
	Herbeoordelen 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 cliënten (MIC)
- (bijna) ongevallen en als onveilige ervaren situaties voor de medewerkers (MIM)
- verplichte meldingen aan de IGJ
- datalekken en het meldplicht aan de AP
- overige meldingen:
 - interne verbetervoorstellen
 - tekortkomingen en leveringsfouten van producten en/ of diensten van leveranciers
 - storingen aan bedrijfsmiddelen
 - verlies, schade of diefstal eigendommen

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 klachtformulering- en afhandeling, kan hij zijn klacht schriftelijk melden aan de klachtenfunctionaris van Tjeu Rutten B.V.. Tjeu Rutten B.V. is in het kader van de Wkkgz aangesloten bij de Klachtenportaal Zorg die evenals de aansluiting bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris faciliteert (zie *D10.1 Klachtenreglement*). De klachtenfunctionaris zal een cliënt, desgewenst, informeren over de wijze waarop hij een klacht kan melden en zal bemiddelen om een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden waar eenieder zich in kan vinden. Klachten van cliënten worden geregistreerd op het meldingsformulier (zie *F40.1.1. Meldingsformulier*) en kunnen worden ingediend bij de directie van Tjeu Rutten B.V.. Afhandeling van

P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	07-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Tjeu Rutten	

klachten vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.11. De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure (zie *D10.1 Klachtenreglement*).

Indien de klacht (melding) niet in onderling overleg tussen cliënt en de organisatie opgelost kan worden met de inzet en ondersteuning van de klachtenfunctionaris, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie waarbij Tjeu Rutten zich heeft aangesloten. Tjeu Rutten is lid van de Klachtenportaal Zorg, waardoor hij evenals gebruik kan maken van de geschillencommissie Stichting geschillencommissie KPZ.

Een geschil tussen cliënt en Tjeu Rutten B.V. kan tot slot worden voorgelegd aan een geschillencommissie, indien:

1. er is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
2. de klacht na behandeling, zoals is omschreven in de klachtenprocedure, in onvoldoende mate is weggenomen;
3. van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

De klachtenfunctionaris via de Klachtenportaal Zorg staat de cliënt desgewenst bij in het opstellen en versturen van de klacht naar de geschilleninstantie.

3.3 Melding en registratie (bijna) ongevallen cliënten (MIC)

Meldingen van (bijna) ongevallen worden geregistreerd op het meldformulier incidenten cliënten (MIC) (zie *F30.3.1 MIC formulier*) als een essentieel onderdeel van onze VIM procedure (zie P30.3 VIM).

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

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

- Arbeidsongevallen die leiden tot de dood, blijvend letsel of een ziekenhuisopname worden gemeld bij de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW);
- Alle werkgerelateerde ongevallen die tot meer dan drie dagen ziekteverzuim leiden, worden door Tjeu Rutten B.V. geregistreerd.


Registratie van verplichte meldingen, (bijna)ongevallen en als onveilig ervaren situaties voor de medewerkers vindt plaats op het meldingsformulier overige meldingen. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.11.

3.5 (Officiële) klachten van medewerkers

Voor klachten van medewerkers geldt:

- Medewerk(st)ers kunnen hun klacht indienen bij de directie;
- De directie 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 20.1 Personeelsmanagement). Tijdens het functioneringsgesprek, en eerder indien noodzakelijk, vindt evaluatie plaats.

P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	07-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Tjeu Rutten	

3.6 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 Gezondheidszorg en Jeugd:

- Indien er sprake is van geweld in de zorgrelatie (waaronder seksueel misbruik) of;
- Indien er sprake is van een calamiteit
- Bij ontslag van een zorgverlener wegens disfunctioneren;
- Bij ernstig tekortschieten van onvrijwillige zorg (melding geschiedt door Wzd-functionaris/zorgprofessional).

Van geweld in de zorgrelatie is sprake bij:

- geweld van een zorgverlener jegens een cliënt;
- geweld van een andere persoon die werkt binnen of in opdracht van de zorginstelling jegens een cliënt;
- geweld tussen cliënten onderling als zij beiden minimaal een dagdeel in een zorginstelling verblijven.

Verplichte meldingen aan de IGJ worden geregistreerd op het meldingsformulier incidenten cliënten (MIC).

3.7 Registratie Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn (VVT, GGZ, GZ)

Wanneer er grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden door een zorgverlener wordt de zorgverlener geregistreerd in het Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn. Registratie wordt gedaan door de directie en geschiedt wanneer de melding voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De arbeidsrelatie is beëindigd na een strafbaar feit (diefstal, mishandeling, zedendelict);
- De politie heeft een proces-verbaal opgesteld na een aangifte;
- Er is voldoende bewijs;
- Er is een interne melding gedaan door middel van het meldingsformulier incidenten cliënten (MIC).

De betreffende zorgverlener wordt door de directie op de hoogte gebracht van het feit dat hij of zij wordt opgenomen in het Waarschuwingsregister. De zorgverlener wordt tevens geïnformeerd over de mogelijkheid om tegen het besluit in beroep gedaan.

3.8 Datalek


Meldingen van datalekken worden geregistreerd op het meldingsformulier (zie *P10.4.1 melden datalek*)

3.9 Overige meldingen

Overige meldingen (zie paragraaf 3.1) worden geregistreerd op het meldingsformulier. De directie neemt deze meldingen in behandeling. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven in paragraaf 3.11.

3.10 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Indien sprake is van een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling dan wordt de instructie Instructie 30.1 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gevolgd.

P 40.1 Klachten en meldingen				
Versie	07-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Tjeu Rutten	

3.11 Afhandeling van meldingen

Meldingen worden binnen een termijn van 5 werkdagen in behandeling genomen. Verdere analyse en beoordeling geschiedt zoals beschreven in P 40.2 Corrigerende maatregelen.

Eventueel verlies, schade of diefstal van eigendommen van cliënten wordt door de directeur 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 meldingsformulier.

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

4. Referenties

D10.1 Klachtenreglement

P30.3 VIM

F30.3.1 MIC formulier

F40.1.1. Meldingsformulier

P 30.3 Veilig melden incidenten

P 20.1 Personeelsmanagement

P 10.4.1 Melden datalek

I 30.1 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

P 40.2 Corrigerende maatregelen