**1. Doel**

Het doel van dit document is om cliënten van Vomedex, in het kader van extramurale zorgvragen te informeren over hoe ze een klacht kunnen indienen.

Het betreft een klacht over de bejegening, wijze van communiceren of advies\*.

Hoewel ons team binnen Vomedex, in het bijzonder onze zorgconsulenten\*\* zijn of haar best doet de werkzaamheden zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, kunnen er altijd klachten ontstaan. Om die reden beschikt Vomedex over een klachtenprocedure, gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)\*\*\*.

Door middel van deze regeling wil Vomedex de klacht serieus nemen, eerlijk en onafhankelijk behandelen en proberen de ontstane onvrede weg te nemen.

**2. Voordat onvrede een klacht wordt**

Bent u als individuele cliënt ontevreden over onze zorg zoals verleend door onze zorgconsulenten, op het gebied van bejegening, wijze van communiceren of advies, dan vernemen we dat graag. U mag kwaliteit van ons verlangen. Kwaliteit komt niet uit zichzelf tot stand. Het ontstaat uit de wil om te verbeteren en open te staan voor feedback. Wij hebben u nodig om ons op zaken te attenderen die minder goed lopen, want daar kunnen en willen wij van leren. U kunt uw op- of aanmerkingen kenbaar maken bij de adviseur/behandelaar van uw zorgvraag. Als u meent dat de klacht onvoldoende is afgehandeld, dan kunt u een e-mail sturen naar onze klachtenfunctionaris via klacht@vomedex.nl

**3. Wie kan een klacht indienen?**

Cliënten of hun (wettelijke) vertegenwoordiger(s) kunnen een klacht indienen. Indien iemand namens een cliënt een klacht indient, dan moet diegene door de cliënt zelf aangewezen zijn.

**4. Bij wie kunt u een klacht indienen?**

Het beste is om de klacht te bespreken met de betrokken zorgconsulent die u heeft gesproken. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van Vomedex.

* Deze persoon is onafhankelijk en zal uw klacht conform de klachtenprocedure behandelen.
* Vomedex is daarnaast aangesloten bij ‘erisietsmisgegaan.nl’ en mocht u er met de klachtenfunctionaris en Vomedex niet uitkomen, dan kunt u met uw klacht bij deze landelijke commissie terecht. Dat betekent dan wel dat u eerst bij de klachtenfunctionaris uw onvrede heeft gemeld.

*\* Het gaat niet over een productklacht, daarvoor geldt een de procedure (formulier op de website van Vomedex)*

*\*\* BIG-geschoolde verpleegkundigen*

*\*\*\* link naar de wet: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg*

**5. Hoe werkt onze klachtenprocedure**

1. Een klacht wordt door de cliënt schriftelijk - per mail - ingediend bij de klachtenfunctionaris. De cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat, ontvangen een exemplaar van de Gedragscode en van de Klachtenprocedure.
2. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt iedere ingediende klacht. De klachtenfunctionaris heeft recht op alle informatie van de zijde van Vomedex die bij de vervulling van deze taak nodig is. Hiervoor kan de klachtenfunctionaris terecht bij het team van Vomedex.
4. Uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de onafhankelijke klachtenfunctionaris afzonderlijk de cliënt die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie de klacht gaat.
5. De cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken.

De klachtenfunctionaris is verplicht de cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat te horen.

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd ook andere betrokkenen te horen.
2. De klachtenfunctionaris kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door (externe) deskundigen.
3. De kosten hiervan komen voor rekening van Vomedex.
4. De cliënt met de klacht en degene(n) over wie de klacht gaat, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en krijgen de mogelijkheid daarop te reageren. Dit kan door het voeren een gesprek of een telefonische afspraak of een hoorzitting. Deze bijeenkomsten van de klachtenfunctionaris zijn besloten.
5. Van iedere bijeenkomst wordt een verslag opgemaakt dat naar alle betrokkenen worden gezonden. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.

**Tijdelijke voorzieningen**

Zowel bij aanvang van de procedure als tijdens de looptijd kan de klachtenfunctionaris de organisatie verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De organisatie zal daaraan gevolg geven indien dit voor het welzijn van de cliënt met de klacht en/of andere betrokkenen - en degene(n) over wie de klacht gaat - noodzakelijk is.

**Oordeel**

1. De klachtenfunctionaris brengt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de directie.
2. De rapportage bevat in ieder geval:

* De naam van de cliënt die de klacht heeft ingediend
* De naam van degene(n) over wie de klacht gaat
* Wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
* Een beschrijving van de klacht
* Een beoordeling van de klachtenfunctionaris over de aannemelijkheid van de klacht
* Een advies aan de directie inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval. Hiervoor kan de klachtenfunctionaris gebruik maken van expertise ~~van~~ binnen en buiten Vomedex

1. Indien de termijn van twee maanden wordt overschreden, ontvangen de betrokkenen een opgave van redenen.

**Sancties en maatregelen**

1. De directie zal het advies van de klachtenfunctionaris als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, zal zij dat in overleg met de klachtenfunctionaris doen en zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
2. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan de directie onder andere de volgende sancties opleggen aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:

* Een schriftelijke berisping
* Een schorsing
* Ontslag.

1. Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op te normaliseren. De klachtenfunctionaris zal om advies worden gevraagd.
2. Indien sprake is van een bewuste valse klacht, zal de directie gepaste maatregelen nemen om degene(n) tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen de cliënt die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachten functionaris zal daarover om advies worden gevraagd. Hiervoor kan de klachtenfunctionaris gebruik maken van expertise binnen en buiten Vomedex.

**Niet eens met de beslissing**

Indien de afhandeling van de klacht niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie waar Vomedex bij is aangesloten: ‘www.erisietsmisgegaan.nl’.

**Hoe kan een klacht ingediend worden?**

U kunt schriftelijk of via e-mail contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris zal u bellen en verzoeken om een toelichting over de klacht en informeert u in dat gesprek over de mogelijkheden en de te volgen stappen.

**Contactgegevens**

Klachtenfunctionaris Vomedex

Mevr. Mr. K.W.J. Koller: de onafhankelijke contactpersoon te bereiken via:

E-mail: klacht@vomedex.nl