

Cliëntveiligheid – Klachten & Incidentenprotocol

1. Inleiding

Fayecare heeft als kernwaarde het leveren van kwalitatief hoogwaardige, veilige en cultuursensitieve zorg. Onze cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat hun veiligheid gewaarborgd is. Deze regeling beschrijft de klachtenprocedure, de werkwijze voor het melden, registreren en opvolgen van incidenten (MIM & MIC), de borging van de meldplicht richting IGJ en de wijze waarop zorgvuldig wordt omgegaan met privacy en persoonsgegevens.

2. Doel van dit protocol

- Het creëren van een transparante meld- en verbetercultuur.
- Het laagdrempelig en respectvol behandelen van klachten en incidenten.
- Het waarborgen van de veiligheid van cliënten en medewerkers.
- Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen vanuit de Wkkgz en IGJ.
- Het beschermen van cliëntgegevens conform de AVG.

3. Klachtenregeling – laagdrempelig en oplossingsgericht

3.1 Eerste stap: direct contact

Bij onvrede of een klacht kan de cliënt of diens naaste rechtstreeks in gesprek gaan met de betrokken zorgverlener, bellen naar +31 617778836, of een e-mail sturen naar info@fayecare.nl met als onderwerp klacht. De klacht wordt serieus genomen en waar mogelijk direct opgelost.

3.2 Formele klacht en behandeling

Als de onvrede niet in direct overleg (stap 3.1) kan worden opgelost, kan de cliënt een formele klacht indienen.

- **Directe inzet klachtenfunctionaris:** Bij de indiening van een formele klacht wijst Fayecare de cliënt direct op de mogelijkheid om **kosteloos gebruik te maken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris** van SoloPartners. Deze functionaris ondersteunt bij het formuleren van de klacht en kan direct een bemiddelende rol aannemen.
- **Bevestiging:** Binnen **5 werkdagen** ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris.
- **Oordeel en Termijn:** De cliënt ontvangt binnen **maximaal 6 weken** een schriftelijk en gemotiveerd oordeel van de zorgaanbieder. Indien het onderzoek uitloopt, kan deze termijn met **maximaal 4 weken** worden verlengd. De cliënt wordt hierover vóór het verstrijken van de eerste 6 weken schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd

3.3 Onafhankelijke klachtenfunctionaris, geschilleninstantie wettelijke route en bevoegdheden cliënt

De toegangscriteria

De cliënt heeft de bevoegdheid de stap naar de geschillencommissie te stappen als:

- Het gemotiveerde oordeel van Fayecare de klacht niet (volledig) heeft opgelost.
- Fayecare de wettelijke termijn van 6 weken (of de verlengde termijn van 10 weken) heeft overschreden zonder een oordeel te geven.
- Of indien de klacht niet in direct overleg kan worden opgelost

De bindende uitspraak: De uitspraak van de geschilleninstantie geeft een **bindend advies** af, waar beide partijen zich aan moeten houden.

Schadevergoeding: De geschillencommissie is bevoegd om een **financiële schadevergoeding** toe te kennen (wettelijk tot ten minste € 25.000,-)

4. Incidenten (MIM & MIC)

4.1 Definities

- MIM (Melding Incidenten Medewerker): interne melding van (bijna-)incidenten door medewerkers.
- MIC (Melding Incidenten Cliënt): melding van incidenten die de cliënt betreffen en invloed (kunnen) hebben op diens veiligheid of welzijn.

4.2 Meldcultuur

Fayecare hanteert een open meldcultuur zonder schuldtoewijzing. Incidentmeldingen zijn bedoeld om te leren en risico's te beheersen.

4.3 Meldprocedure

- Incidenten worden direct gemeld bij de leidinggevende of geanonimiseerd richting de kwaliteitsfunctionaris.
- De melding wordt vastgelegd in de thuiszorgplanner
- De melding bevat minimaal: datum, betrokkenen, aard van het incident, plaats en eerste beoordeling.

Wanneer een incident merkbare gevolgen heeft voor de cliënt, gelden de volgende stappen:

- **Directe informatieplicht:** De cliënt (of diens vertegenwoordiger) moet **onverwijld geïnformeerd** worden over de aard en de toedracht van het incident.
- **Toekomstige acties:** Er moet direct worden gedeeld welke verbetermaatregelen er worden genomen om de gevolgen te beperken en herhaling te voorkomen.
- **Dossierplicht:** Het incident, de toedracht, het tijdstip en de gedeelde informatie met de cliënt moeten **direct worden geregistreerd in het cliëntendossier**.

4.4 Onderzoek en opvolging

- De melding wordt onderzocht volgens de 5xWaarom-methode.
- Bevindingen worden geregistreerd en besproken.
- Indien nodig worden corrigerende of preventieve maatregelen genomen.
- De cliënt of vertegenwoordiger wordt geïnformeerd.

5. Meldplicht richting IGJ

- Ernstige incidenten of calamiteiten worden onverwijld gemeld aan de IGJ.
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag, geweld of ontslag wegens disfunctioneren worden eveneens gemeld conform Wkkgz.
- Meldingen aan IGJ worden vastgelegd met datum, type incident, verantwoordelijke en verbeteracties.

6. Privacy en AVG

Fayecare behandelt alle persoonlijke informatie uit klachten en incidenten strikt vertrouwelijk, uitsluitend voor de afhandeling en in beveiligde systemen conform de AVG. Toegang is beperkt tot geautoriseerde medewerkers. De klachtenfunctionaris, uitgevoerd door de kwaliteitsmanager helpt enkel met de methodiek rondom klachten zoals oorzaaksanalyse, correcties en verbetermaatregelen. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het contact met de cliënt. Tijdens de intake wordt direct het klantenportaal geopend in de thuiszorgplanner voor inzage in het zorgdossier en gemaild richting de cliënt of diens vertegenwoordiger.

7. Analyse en leren van klachten & incidenten

- Alle klachten en incidenten worden minimaal jaarlijks geanalyseerd.
- De resultaten worden besproken in het kwaliteits- en managementoverleg.
- Verbetermaatregelen worden opgenomen in het verbeterplan.

8. Communicatie en bekendmaking

Deze klachten- en incidentenregeling is opgenomen in het kwaliteitssysteem van Fayecare en beschikbaar op de website. Medewerkers worden hier jaarlijks op getraind.

9. Evaluatie

Deze regeling wordt jaarlijks geëvalueerd door de kwaliteitsfunctionaris en de bestuurder op basis van klachten, incidenten, trends en nieuwe wetgeving.

Directie Fayecare
Faye el Maknouzi
21-6-26

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long, sweeping stroke extending towards the bottom right.