

**Klachtenjaarverslag 2020**

**Forto Ambulante Begeleiding**

**Inhoud.**

Inleiding Forto Ambulante Begeleiding……………………………………………………………..3

Doel……………………………………………………………………………………………………..3

Prestatie-indicator……………………………………………………………………………………..3

Werkwijze en verantwoordelijkheden……………………………………………………………….3

Betrokken………………………………………………………………………………………………4

Wmo-loket gemeente…………………………………………………………………………………5

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen……………………………………………..5

Informele klachten…………………………………………………………………………………….6

Klachten 2020…………………………………………………………………………………………6

Verbetermaatregelen…………………………………………………………………………………6

**Inleiding.**

Forto ambulante begeleiding doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden en te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat een client niet helemaal tevreden is. Als een client niet, of niet helemaal, tevreden is dan horen wij dat graag zodat we in de gelegenheid zijn om onze dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van de klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, proberen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk weg te nemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw0 in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 9Wmo) geldt de Wkkgz niet. Echter bij Forto is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

**Doel.**

Het tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door client/clientvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

**Prestatie-indicator.**

De tevredenheid van cliënten/clientvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

**Werkwijze en verantwoordelijkheden.**

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen’:

* Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, schriftelijk of via email worden geuit.
* Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
* Een klacht of uiting van ongenoegen kan via email gemeld worden bij de directie van Forto via [info@forto.nu](mailto:info@forto.nu)
* Een klacht of uiting van ongenoegen kan ook besproken worden met de vertrouwenspersoon, dhr.J. Mevis, van Forto. Dit kan via [Josmevis@queresta.nl](mailto:Josmevis@queresta.nl)
* Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via het klachtenformulier op

www. klachtenportaalzorg.nl of via email [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

**Betrokkenen.**

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de directie van Forto binnen drie werkdagen contact op neemt met de klager.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling van Klachten Portaal Zorg waar Forto bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke vertrouwenspersoon die deel uit maakt van de klachtenregeling.
3. De directie maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken. Voorafgaande aan het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de directie.
4. De directie analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen per direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen de maatregelen (verbetertraject) na overleg met de betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.

**De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie.**

Indien een cliënt er onverhoopt met Klachten Portaal Zorg niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is een onderdeel van de klachtenregeling. Waar Forto bij is aangesloten. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillen Commissie KPZ en zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillen Commissie KPZ is te vinden op de website <https://geschillencommissiekpz.nl>.

**WMO-loket gemeente.**

Indien een client ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en er onverhoopt met Forto niet uitkomt, dan kan de client op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijde waarop een klacht kan worden ingediend.

**Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen.**

1. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
2. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom verbeteracties volgen.
3. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het klachtenjaarverslag van Forto.

**Informele klachten.**

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen wordt opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De client maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Forto vindt het belangrijk klachten te registreren omdat wij dit zien als een leer en verbetermoment voor de kwaliteit van onze zorg.

**Klachten 2020.**

In 2020 zijn er geen formele klachten bij Forto gemeld. Dit wil zeggen; geen klachten bij de betrokken medewerkers, directie, vertrouwenspersoon of bij Klachtenportaal Zorg.

Daarnaast zijn er geen informele klachten gemeld.

**Verbetermaatregelen.**

Aangezien er geen klachten binnen gekomen zijn, zijn er ook geen verbetermaatregelen nodig geweest.

Forto

Januari 2021

W. Niessen