

Klachtenreglement



Klachtenreglement Arja Thuiszorg

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Definities
3. Procedure voor behandeling
4. Geschilleninstantie
5. Algemene bepalingen

Inleiding

Dit document komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 1 januari 2016) stelt. Elementen die in deze klachtenreglement terugkomen zijn:

- Hoe een klacht aanhangig/kenbaar gemaakt wordt;
- Hoe de gang van zaken is rond de behandeling van de klacht, met wie wordt de klacht besproken, resulterend in een schriftelijke mededeling aan klager;
- Bepalingen over de klachtenfunctionaris (intern, op afroep via Quasir, elders);
- De termijnen (maximaal 6 weken, en eventuele verlenging met 4 weken) en tussentijdse voortgang;
- Ondersteuning van de cliënt aanbieden (via de klachtenfunctionaris, Zorgbelang of (in de Wlz) cliëntvertrouwenspersoon);
- Bepalingen over ketenzorg en/of een betrokken ander;
- De gang naar de geschillencommissie; en
- Kosten.

De Wkkgz stelt drie globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

1. klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
2. de behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing; en
3. de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken. De genoemde termijn geldt niet voor de werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris. Als de klager vindt dat werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris te veel tijd kosten, staat het hem vrij om officieel een klacht in te dienen en daarmee de termijn te laten starten.

De Wkkgz bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd. Vindt de klager dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris of door een organisatie als Zorgbelang. In de Wlz kan ook de cliëntvertrouwenspersoon hier een rol spelen.

Klachtenreglement Arja Thuiszorg	Versie: 2.1
Versiedatum: 04-02-2018, Revisiedatum: 23-04-2019	Akk.:AA

Klachtenreglement

Arja Thuiszorg heeft klachtenfunctionaris extern georganiseerd. Zo is er via Quasir (Expertisecentrum Klachten, Calamiteiten En Geschillen Zorg En Welzijn) een onafhankelijke klachtenfunctionaris op afroep beschikbaar. Op deze wijze waarborgt Arja Thuiszorg dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

Werkwijze Quasir

Als een cliënt wenst overgaan tot het inschakelen van een klachtenfunctionaris van Quasir, is de gang van zaken als volgt:

1. Directie van Arja Thuiszorg heeft de eerste klachtopvang zelf verzorgd en cliënt weet (bijv. door info op uw website en/of na een gesprek) dat daarna contact gezocht kan worden met de Quasir klachtenfunctionaris;
2. Quasir ontvangt klachten telefonisch op het centrale klachtenabonnee-nummer. Quasir checkt bij de cliënt of de klacht bij de instelling bekend is gemaakt;
3. Indien de cliënt dit heeft gedaan maar niet tevreden is en door wil gaan, wordt door Quasir contact opgenomen met de instelling;
4. Bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De klachtenfunctionaris/-bemiddelaar gaat aan de slag;
5. Klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen;
6. Klachtenbemiddelaar brengt de bestuurder op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling;
7. Bestuurder kan uitspraak doen (en eventueel nog onderzoek uitvoeren).

Contactgegevens klachtenfunctionaris van Quasir:
mevrouw L. Boon (06-4844553) of via bemiddeling@quasir.nl.

Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Arja Thuiszorg, lid van Zorgthuisnl.

Artikel 1.2. Cliënt

een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend
Optie: na 'die zorg' toevoegen 'of maatschappelijke ondersteuning'

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

de persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

- a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b) andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;

Klachtenreglement Arja Thuiszorg	Versie: 2.1
Versiedatum: 04-02-2018, Revisiedatum: 23-04-2019	Akk.:AA

Klachtenreglement

- c) degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Arja Thuiszorg is aangesloten bij Stichting Zorggeschil.

Contactgegevens:
Stichting Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht
Telf.nr.: 0561 618711
info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Artikel 3. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Optie: toevoegen: via het digitale formulier op de website van Arja Thuiszorg. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van die commissie (<https://zorggeschil.nl>).

Indiener van de klacht wordt door Arja Thuiszorg regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 4. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.

Klachtenreglement Arja Thuiszorg	Versie: 2.1
Versiedatum: 04-02-2018, Revisiedatum: 23-04-2019	Akk.:AA

Klachtenreglement

2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Contactgegevens klachtenfunctionaris van Quasir:
mevrouw L. Boon (06-4844553) of via bemiddeling@quasir.nl.

Artikel 7. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Arja Thuiszorg waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Arja Thuiszorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Arja Thuiszorg noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Geschilleninstantie

Artikel 9.

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van hem 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.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Arja Thuiszorg kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Klachtenreglement Arja Thuiszorg	Versie: 2.1
Versiedatum: 04-02-2018, Revisiedatum: 23-04-2019	Akk.:AA

Klachtenreglement

Artikel 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Arja Thuiszorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van *Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz)* worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 12. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 13. klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Arja Thuiszorg of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Arja Thuiszorg Arja Thuiszorg of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

Klachtenreglement Arja Thuiszorg	Versie: 2.1
Versiedatum: 04-02-2018, Revisiedatum: 23-04-2019	Akk.:AA