

	Klachten procedure	<i>Versie 001</i>
		<i>19 maart 2018</i>
		<i>Pagina 1 van 4</i>

Inleiding

De huidige klachten procedure komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 1 januari 2016) stelt.

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;
- (3) de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- (4) binnen zes weken na indiening van de klacht moet de zorgaanbieder een oordeel geven over 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. Vanaf dat tijdstip begint dan de wettelijke termijn van zes weken (met mogelijk eenmaal een verlenging van vier weken) te lopen.

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.

Rinette Zorg waarborgt 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 hij functioneert onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.

Definities

Artikel 1.1. De organisatie.

Rinette Zorg BV, is lid van branchevereniging BTN .

Artikel 1.2. Cliënt.

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg wordt verleend

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 over die weigering 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 of een zaakwaarnemer van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande.

- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- 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;
- 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 voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- 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. Rinette Zorg BV is aangesloten bij de stichting Zorggeschil (contactgegevens op www.zorggeschil.nl).

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Behandeling van de klacht.

- Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
- De directie zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft.
- De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 35 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 3. 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.
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 4. 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 X werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 5. Conclusie.

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van *Rnette Zorg* waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen *Rnette Zorg* 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 *Rnette Zorg* 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 6. Intrekking klacht.

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

Geschilleninstantie

Artikel 7.

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 klachtenprocedure;
- 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;

Klager kan pas in tweede instantie naar de geschilleninstantie, dus nadat hij eerst de klacht heeft voorgelegd aan de zorgaanbieder.

De klager kan in één geval in eerste instantie, dus rechtstreeks naar de geschilleninstantie:

- c. wanneer 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.

Indien een klager zich wil wenden tot de geschilleninstantie, dan laat de Raad van Bestuur de klager weten binnen welke termijn de klager dit kan doen en hij geeft door het adres en de website van de geschilleninstantie.

Algemene bepalingen

Artikel 8. Vertegenwoordiging.

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel *Rinette Zorg* 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.

Artikel 9. Bijstand voor de klager.

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door *Rinette Zorg* 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. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 10. 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 inroepen 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 11. Klachten over (betrokken) anderen.

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een andere (betrokken) zorgaanbieder of instantie, dan 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. Indien de klachtenfunctionaris of een leidinggevende met toestemming van de klager de klacht overdraagt, dan vergewist hij zich ervan dat de andere zorgaanbieder of instantie de klacht in behandeling neemt.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend door Rinette zorg 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 *Rinette Zorg* 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 *Rinette Zorg* of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

Artikel 10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.

De Raad van Bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze termijn te verlengen.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van cliënt bewaard.