

REGLEMENT KLACHTEN VAN CLIENTEN ZONNEHUISGROEP AMSTELLAND

Reg.nr. 18.002

DEEL 1 ALGEMEEN

1. Begripsomschrijving

Cliënt

De persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.

Waar in dit reglement gesproken wordt van cliënt wordt tevens bedoeld de vertegenwoordiger van de cliënt, waarbij er vanuit wordt gegaan dat alleen door een vertegenwoordiger kan worden geklaagd als de cliënt daartoe zelf niet in staat is en/of daartoe toestemming heeft verleend. Ook wordt met het begrip cliënt bedoeld de verwante dan wel nabestaande van een cliënt.

Zorgaanbieder

Zonnehuisgroep Amstelland, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

Instelling

Locatie als organisatorische eenheid waar of waar vanuit de zorgaanbieder zorg verleent of diensten aanbiedt. De zorgaanbieder bepaalt wat een locatie is.

Klager

Een cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht of onvrede voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie. Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander uiting geven aan onvrede.

Klacht

Een uiting van onvrede door een cliënt over een gedraging jegens hem door de zorgaanbieder of voor de zorgaanbieder werkzame personen. Deze gedraging kan bijvoorbeeld betrekking hebben de zorg- en dienstverlening en op bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Met de term gedraging wordt bedoeld: enig handelen of nalaten, of enig besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt. De klacht kan dus het karakter hebben van twijfel, verzoeken om verbetering, melding en claim.

Medewerker

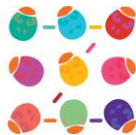
Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor of onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.

Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Klachtenbemiddelaar

De persoon die door de zorgaanbieder als zodanig is benoemd in het kader van deze klachtenregeling en is belast met de opvang en bemiddeling van klachten. De



klachtenbemiddelaar ressorteert onder de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar(s) is/zijn onafhankelijk en in dienst van Quasir, Het onafhankelijke perspectief.

Klachtencommissie Bopz

De commissie die door de zorgaanbieder is benoemd in het kader van deze klachtenregeling.

Beroepscommissie

De landelijke commissie (LBK, Landelijke Beroepscommissie Klachten) voor de behandeling van klachten in beroep.

Cliëntenraden

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld.

2. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
- b. genoegdoening van de klager;
- c. het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie.
- d. deze signalen aanwenden voor advisering inzake kwaliteitsverbetering.

3. Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan zowel persoonlijk, telefonisch, per brief, per email of via een ingevuld klachtenformulier worden ingediend bij:

- een medewerker, een leidinggevende, de bestuurder. Zij streven ernaar met de cliënt tot een oplossing van de klacht te komen. Eventueel verwijzen zij naar de klachtenbemiddelaar.
- de klachtenbemiddelaar (voor werkwijze zie Deel 2 van deze beleidsnotitie);
- De geschillencommissie VVT, de klachtencommissie voor de BOPZ, het gemeentelijk WMO loket (voor de werkwijze zie Deel 3 van dit reglement).

3.2 De medewerker, leidinggevende, klachtenbemiddelaar en bestuurder dient de cliënt te informeren over de klachtenregeling en kan de cliënt verwijzen naar de klachtenbemiddelaar.

3.3 De cliënt is te allen tijde vrij zijn klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Klachten kunnen worden ingediend tot 2 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

4. Medewerker en leidinggevende

4.1 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 indien dit bevorderlijk is voor de goede behandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.



4.2. Medewerkers bespreken klachten in hun eigen team met als doel herhaling van de klachten te voorkomen.

4.3 Als de klacht over een medewerker wordt ingediend bij diens leidinggevende, stelt deze de klager in de gelegenheid de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij leidinggevende of klager die niet wenselijk vindt. Lid 1 en 2 van dit artikel zijn ook van toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

5. De Raad van Bestuur

5.1 De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klachten overdragen aan de klachtenbemiddelaar.

5.2 Als de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

6.1 De verantwoordelijkheid voor een juiste afhandeling van de klachtenprocedure ligt bij indienen van de klacht bij de medewerker of leidinggevende in de instelling .

6.2 De klachtenbemiddelaar is verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de klachtenprocedure voor klachten die bij hem of haar terecht zijn gekomen via de cliënt zelf of via de leidinggevende of de Raad van Bestuur.

6.3 Vanaf behandeling door een externe instantie, is deze zelf verantwoordelijk.

6.4 De afhandeling vindt in principe binnen 6 weken plaats. Tenzij er redenen zijn waardoor dit niet binnen 6 weken kan plaatsvinden. De verantwoordelijke informeert hierover de klager en aangeklaagde.

7. Documentbeheer

Het klachtendossier is geen integraal onderdeel van het cliëntdossier. Het betreft immers een dossier rondom een klacht en geen dossier rondom een cliënt op zich. De cliënt heeft derhalve, voor zover wettelijke bepalingen zich daar niet tegen verzetten, geen inzagerecht en geen recht op het aanpassen dan wel het verwijderen van enige in het klachtendossier vastgelegde gegevens.

DEEL 2 KLACHTENBEMIDDELAAR

1. Benoeming en ontslag

1.1 De zorgaanbieder benoemt een klachtenbemiddelaar. De benoeming behoeft de instemming van de centrale cliëntenraad. De klachtenbemiddelaar(s) is/ zijn in dienst van Quasir, een organisatie voor onafhankelijke klachtbemiddeling.



1.2 De zorgaanbieder kan op de volgende gronden de klachtenbemiddelaar ontheffen van zijn/haar functie:

- kennelijke ongeschiktheid voor de functie;
- op eigen verzoek van de klachtenbemiddelaar.

2. Positie binnen de organisatie

2.1 De klachtenbemiddelaar vervult zijn/haar werkzaamheden en handelt zelfstandig en handelt onafhankelijk, onpartijdig en onbevooroordeeld, conform dit reglement.

2.2 Bij afwezigheid van de klachtenbemiddelaar in verband met ziekte of vakantie zal de functie worden waargenomen door een andere klachtenbemiddelaar, in dienst van Quasir.

2.3 De klachtenbemiddelaar is gehouden aan geheimhouding van al datgene dat hem in zijn functioneren bekend is geworden en waarvan hij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kan vermoeden.

3. Taken van de klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar heeft als taken:

a. Het opvangen van een klacht

- luisteren naar de klacht van de cliënt;
- vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de cliënt er mee wenst te bereiken;
- geven van informatie en/of advies over de klachtenprocedure en mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.

De klachtenbemiddelaar geeft binnen één werkweek na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging (mondeling dan wel schriftelijk) aan de klager.

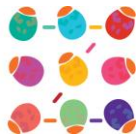
b. Indien de cliënt dit wenst, trachten door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen;

c. Het registreren van de werkzaamheden per locatie, uitgesplitst naar opvang en bemiddeling, met vermelding van de resultaten en bevindingen; minimaal jaarlijks een geanoniseerd verslag uitbrengen aan de zorgaanbieder, klachtencommissie, cliëntenraden en ondernemingsraad over de werkzaamheden; signaleren van trends in de klachten en eventuele structurele tekortkomingen in de zorg en dienstverlening.

d. Het adviseren en bijdragen aan beleidsontwikkeling van klachtenmanagement, zowel gevraagd als ongevraagd. De klachtenbemiddelaar analyseert op basis van de klachtafhandeling welke verbeteringen mogelijk zijn. De zorgaanbieder is niet verplicht de verbetervoorstellen van de klachtenbemiddelaar, of die nu de zorgverlening, de organisatie of het klachtklimaat betreffen, op te volgen.

4. Bevoegdheden van de klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:



- a. Vrije toegang tot de locatie, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
- b. Het inwinnen van informatie bij de zorgaanbieder, medewerkers en/of derden, die noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling; hierbij wordt als voorwaarde gesteld dat het inwinnen van informatie alleen geschiedt na overleg met de cliënt en de betrokken medewerker(s) en dat ieders privacy in acht wordt genomen;
- c. Het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
- d. Inzage in de cliëntgegevens, na toestemming van de cliënt en overleg met de zorgaanbieder;
- e. Het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

5. Werkwijze van de klachtenbemiddelaar

- a. De klachtenbemiddelaar draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten, hij/zij maakt hiervan zowel mondeling als schriftelijk melding aan de cliënten;
- b. De klachtenbemiddelaar draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor de cliënten om vertrouwelijk met hem/haar te spreken;
- c. In geval van bemiddeling beoordeelt de klachtenbemiddelaar naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden; hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde stemmen in met de bemiddeling;
 - de bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen cliënt en medewerker/aangeklaagde indien nodig te herstellen;
 - zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen (gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenbemiddelaar iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij);
 - de privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd;
 - beide partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon;
- d. Opvang vindt onverwijld plaats en bemiddeling wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld. De bemiddeling vindt in principe binnen 6 weken plaats. Tenzij er redenen zijn waardoor dit niet binnen 6 weken kan plaatsvinden. De klachtbemiddelaar informeert hierover de klager en aangeklaagde.
- e. Indien een klager een oordeel over zijn / haar klacht wenst, verwijst de klachtenbemiddelaar de klager eerst naar de bestuurder en vervolgens naar een externe klachteninstantie indien er een geschil is ontstaan met de bestuurder;
- f. Desgewenst ondersteunt de klachtenbemiddelaar de cliënt bij het op schrift stellen van de klacht.
- g. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.



DEEL 3 Overige klachteninstanties

1. Een klacht kan ook ingediend worden bij de landelijke geschillencommissie voor verpleging, verzorging en thuiszorg. Zij zijn te benaderen via www.degeschillencommissie.nl, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of tel: 070- 3105310.

2. Een klacht in het kader van de wet BOPZ (wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen, die ook geldt voor psychogeriatrische verpleegafdelingen) over dwang of vrijheidsbeperking, kan worden ingediend bij de regionale Klachtencommissie GGZ BOPZ via (Samenwerkingsverband van de regionale zorginstellingen in de regio Amsterdam) via www.sigra.nl/ 020-512 88 88. Deze commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

3. Een klacht heeft in het kader van de zorg en diensten via de gemeentelijke Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), zoals: dagbesteding, kan via de klachtenregeling van het WMO loket van de betreffende gemeente (Amstelveen, Amsterdam, De Ronde Venen of Ouder Amstel).

DEEL 4 PLICHTEN ZORGAANBIEDER

1. Bekendmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en medewerkers.

2. Beschikbaar stellen faciliteiten

De zorgaanbieder stelt aan de klachtenbemiddelaar die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken. Dit betreft ten minste:

- een ruimte waar vertrouwelijke gesprekken kunnen worden gevoerd en waar rapportages kunnen worden opgesteld;
- een plaats om de rapportages afgesloten te kunnen bewaren;
- logistieke secretariële ondersteuning op basis van vertrouwelijkheid.

3. Verslag

Over ieder kalenderjaar wordt een openbaar verslag opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtenbemiddelaar en klachtencommissie in ontvangst genomen en afgehandelde klachten wordt aangegeven. Tevens worden vermeld de maatregelen die de zorgaanbieder heeft getroffen naar aanleiding ervan. Dit verslag wordt opgenomen in het jaardocument van de organisatie.

4. Van klachtinformatie naar kwaliteitsinformatie

Op basis van de aard en inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen gesignaleerd in de zorg- en dienstverlening en/of in de organisatie van de zorg- en dienstverlening.



De aanbevelingen van de klachtencommissie en/of klachtenbemiddelaar kunnen door de zorgaanbieder omgezet worden in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

5. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de zorgaanbieder na verzuamd advies van de centrale cliëntenraad en instemming van de ondernemingsraad. Een en ander volgens de vigerende wetgeving en na advies van de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie.

6. Kosten

De kosten voor de klachtbehandeling zijn voor de aanbieder. De externe klachteninstanties kunnen op grond van de uitspraak kosten in rekening brengen bij de klager. Deze eventuele kosten zijn te vinden via de website van de geschillencommissie of gemeenten.

7. Slotbepaling

- 7.1 In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de zorgaanbieder, gehoord de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie.
- 7.2 Het reglement treedt in werking op 1 mei 2005 en is voor het laatst gewijzigd op 18 januari 2017.