

Klachtenreglement 2015





1.0 Doel & toepassingsgebied

Doel	Dit reglement beschrijft de wijze waarop de organisatie en zorgverleners omgaan met meldingen van incidenten. De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen: <ul style="list-style-type: none">- recht doen aan de individuele klager;- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
Toepassingsgebied	Dit reglement is van toepassing op klachten ontstaan tijdens de zorg-/dienstverlening door zorgverleners van met Zorg & Respect en diens onderaannemers aan cliënten. Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt door alle cliënten, diens naasten betrokkenen en medewerkers van met Zorg & Respect die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van deze organisatie.
Datum opstellen	Januari 2015
Frequentie evaluatie	iedere 4 jaar. bij wijzigingen in de samenstelling. bij wettelijke wijzigingen.



2.0 Revisies

Revisie datum	Hoofdstuk	Paragraaf	Wijziging	Gewijzigd door	Geautoriseerd door

3.0 Verantwoordelijkheden

	Raad van Bestuur	Klachtenfunctionaris	Zorgverleners
Plannen	X		
Uitvoeren	X	X	X
Registreren		X	
Evaluëren	X	X	X
Analyseren	X		
Verbeteren	X		X
Effect meten	X	X	X

4.0 Gebruikte bronnen

4.1	Wettelijk kader	Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector
4.2	Richtlijnen	Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg
4.3	Handreiking	Protocol klachten
4.4	Werkinstructie	Protocol klachten



5.0 Verantwoordelijkheden

5.1	Raad van Bestuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad van Bestuur tracht de klacht eerst zelf af te handelen alvorens de klager te verwijzen naar de klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie. 2. De klager dient in te stemmen met een klachtafhandeling door de Raad van Bestuur. 3. De Raad van Bestuur maakt de klachtenregeling kenbaar bij cliënten en medewerkers.
5.2	Klachtenfunctionaris	<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie maakt gebruik van een vertrouwenspersoon c.q. klachtenfunctionaris. 2. Deze heeft de volgende taken: <ol style="list-style-type: none"> a) Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling. b) Hij functioneert als aanspreekpunt bij klachten en verzorgt de eerste opvang van de klacht. c) Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen. d) Hij onderzoekt of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. e) Hij helpt indien gewenst de klacht op schrift te stellen voor de klachtencommissie. f) Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. g) De klachtenfunctionaris verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg. 3. De klachtenfunctionaris geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de Raad van Bestuur te nemen besluiten. 4. De klachtenfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid als interne vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als klachtenfunctionaris heeft beëindigd. 5. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van de klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden. 6. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar aan de Raad van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



6.0 Werkwijze

ARTIKEL 6.1 VASTSTELLING REGLEMENT

6.1.1	OVERLEG	Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur. Wijzigingen na 1 januari 2016 kunnen alleen worden doorgevoerd met toestemming van de klachtenfunctionaris en in overleg met de externe klachtencommissie
6.1.2	WIJZIGINGEN	Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

ARTIKEL 6.2 INZAGE REGLEMENT & INFORMATIE KLACHTENREGELING

6.2.1	INZAGE REGLEMENT	Dit reglement is beschikbaar voor alle medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en onderaannemers en is beschikbaar gesteld op de website. Er wordt mededeling van het bestaan van het reglement gedaan bij aanvang van de zorgverlening aan de cliënt.
-------	-----------------------------	--

ARTIKEL 6.3 VERTEGENWOORDIGING

6.3.1	VERTEGEN- WOORDIGING BIJ KLACHT	Een klager, dan wel de aangeklaagde tegen wie de klacht bedoeld is, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon van de externe klachtencommissie. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
-------	--	--

ARTIKEL 6.4 GEHEIMHOUDING

6.4.1	GEHEIMHOUDINGS- PLICHT	Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
-------	-----------------------------------	---

ARTIKEL 6.5 VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN

6.5.1	INLICHTINGEN AAN DE KLACHTEN- COMMISSIE	Het bestuur van de instelling verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.
6.5.2	TERMIJN INFORMATIE BEHANDELING	Iedereen aan wie de klachtencommissie om inlichtingen vraagt, dient deze binnen een termijn van twee weken te verantwoorden. Indien dit niet mogelijk is kan deze termijn op basis van een schriftelijke motivatie met maximaal twee weken worden verlengd.



ARTIKEL 6.6 ONGANG MEDEWERKERS MET KLACHTEN

	Met Zorg & Respect schept door middel van de overlegstructuur voorwaarden zodat de medewerker effectief om kan gaan met klachten met inachtneming van de privacy, kennis van de klachtenregeling, opvang en ondersteuning aan de aangeklaagde en bevorderen van open cultuur inzake klachten.
6.6.1	BEVORDERING KLIMAAT INDIENEN KLACHTEN De medewerker bevordert een klimaat waarin de cliënt zich vrij voelt om klachten te uiten.
6.6.2	ONTVANGST KLACHT DOOR MEDEWERKER 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.
6.6.3	INFORMEREN CLIËNTEN Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de interne vertrouwenspersoon.
6.6.4	KLACHTEN- BESPREKING Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
6.6.5	KLACHT NIET DIRECT AAN MEDEWERKER Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt het bestuur van met Zorg & Respect de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij het bestuur of de klager dit niet wenselijk vindt.

ARTIKEL 6.7 WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

6.7.1	INDIENER VAN DE KLACHT Een klacht over een gedraging jegens een cliënt die zorg afneemt bij met Zorg & Respect kan worden ingediend door de betreffende cliënt, <ul style="list-style-type: none"> • dienst wettelijk vertegenwoordiger; • diens gemachtigde; • diens nabestaanden.
-------	---

ARTIKEL 6.8 BIJ WIE KAN DE KLACHT INGEDIEND WORDEN BINNEN DE ORGANISATIE?

	De klachtenfunctionaris dient ongeacht de plaats waar de klager zijn klacht indient, altijd doel en wensen van de klager te verifiëren.
6.8.1	FUNCTIONARIS Een klacht kan, binnen de organisatie worden voorgelegd aan; <ul style="list-style-type: none"> • degene op wie de klacht betrekking heeft; • het bestuur • klachtenfunctionaris



ARTIKEL 6.9 HOE KAN DE KLACHT INGEDIEND WORDEN BIJ DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE?

6.9.1	EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE	De cliënt dient in eerste instantie een klacht in te dienen bij de zorgverlener en/of bestuur van met Zorg & Respect. Indien de klager en de organisatie de klacht niet samen af kunnen handelen, kan de klager de klacht bij de klachtenfunctionaris neerleggen. Indien de klachtenfunctionaris de klacht ook niet kan afhandelen, kan de klacht bij de externe klachtencommissie geuit worden. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.
6.9.2	KLACHT INDIENEN	Een klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij de klachtencommissie. Dit kan tot uiterlijk een 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. Dit is ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

ARTIKEL 6.10 INDIENEN VAN DE KLACHT

6.10.1	KLACHT INDIENEN	De klager neemt contact op met de klachtenfunctionaris over een klacht ten aanzien van aangeklaagde.
6.10.2	ONDERSTEUNING BIJ INDIENEN KLACHT	De klager kan zich bij het indienen en/of formuleren van de klacht laten bijstaan door de klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan op schrift gesteld en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

ARTIKEL 6.11 ONTVANGST & BEHANDELING VAN DE KLACHT

6.11.1	CONTACT MET KLAGER	Na ontvangst van de klacht wordt er binnen 5 werkdagen contact opgenomen met de cliënt / medewerker. Als de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt de klacht geregistreerd met de status opgelost.
6.11.2	DIRECT OPLOSSEN KLACHTEN	Na ontvangst van de klacht wordt bekeken of de klacht naar tevredenheid opgelost kan worden met de verantwoordelijke. Zo ja, wordt dit opgelost. Zo nee, kan de cliënt zich wenden tot de externe klachtencommissie.
6.11.3	EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE	De cliënt kan direct, en als de klacht niet kan worden opgelost met de contactpersoon kan de cliënt / medewerker schriftelijk, een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden
6.11.4	EXTERN KLACHTENREGLEMENT	De klachtcommissie neemt de klacht in behandeling en doet uitspraak. De organisatie maakt kenbaar aan de klachtencommissie wat ze met de uitspraak heeft gedaan volgens het externe klachtenreglement.