

Reglement voor klachtenafhandeling

Artikel 1. Begripsomschrijving

Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is Fleurâge Residences Bloemendaal B.V., Kennemerweg 24 te Bloemendaal.

Directie

De directie van de zorgaanbieder

Cliënt

Een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning en/of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.

Klacht

Een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, uitgevoerd of veroorzaakt door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

De volgende categorieën klachten worden onderscheiden:

- Onvrede die, zoals het geval is bij een waardering, opmerking, suggestie, ter harte wordt genomen en leidt tot (grotere) tevredenheid bij cliënten.
- Een klacht die na een interventie van de interne klachtenfunctionaris (informeel en in onderling overleg) wordt opgelost.
- Een klacht die intern niet kan worden opgelost en wordt voorgelegd aan een externe klachtencommissie.

Klager

Een natuurlijk persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Het organisatielid op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Organisatielid

Iemand die werkzaam is bij -of op een andere wijze verbonden is aan- de zorgaanbieder op een wijze dat de zorgaanbieder voor zijn handelingen verantwoordelijk is.

Klachtenfunctionaris

De persoon binnen de organisatie die belast is met de opvang en registratie van klachten van cliënten. Deze persoon verwijst zo nodig door naar leidinggevende, directie of externe klachtencommissie.

KWOS/formulier

Formulier waarmee een cliënt of medewerker een interne klacht schriftelijk kenbaar kan maken. Het formulier is zonder tussenkomst van een organisatielid verkrijgbaar.

Wkkgz

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Artikel 2. Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
2. het middels de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de service en zorgverlening en/of organisatie van de zorgaanbieder;
3. de signalen, door klachten naar voren gebracht, te benutten voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 3. Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie worden voorgelegd aan respectievelijk:

- degene op wie de klacht betrekking heeft
- diens leidinggevende
- de klachtenfunctionaris
- de directie
- de externe klachtencommissie
- de landelijke geschillencommissie (in laatste instantie)

Artikel 4. Hoe kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk (KWOS-formulier) of via email worden geuit.

Melding van een klacht bij de externe klachtencommissie en de landelijke geschillencommissie dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 5. De aangeklaagde en diens leidinggevende

1. de aangeklaagde stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. Indien dit bevorderlijk wordt geacht voor een goede afhandeling van de klacht kan de aangeklaagde andere organisatieleden betrekken bij het gesprek, mits de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. De aangeklaagde of diens leidinggevende maakt de klager zo nodig attent op het geldende reglement klachtenafhandeling en interne klachtenfunctionaris.
3. Indien een klacht over een organisatielid wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, dan nodigt de leidinggevende de klager uit voor een gesprek om de klacht te bespreken. Het betrokken organisatielid is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk acht.
4. Indien het gesprek heeft geleid tot oplossing van de klacht, maakt de leidinggevende een kort verslag van het gesprek en de uitkomsten daarvan en geeft het verslag voor registratie aan de klachtenfunctionaris.
5. Indien het gesprek met de leidinggevende niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, verwijst de leidinggevende de klager door naar de klachtenfunctionaris of directie.

Artikel 6. De directie

1. De directie kan klachten zelf in behandeling nemen, dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

2. De directie informeert de klachtenfunctionaris over de afhandeling van de rechtsreeks bij haar ingediende klacht en maakt een verslag.
3. Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directie de klachtenfunctionaris (of een ander met de klacht belast organisatielid) haar op de hoogte te houden van de verdere behandeling van de klacht.
4. De directie is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van iedere klacht en neemt conform het gestelde in de Wkkgz binnen 6 weken na indiening een beslissing over de afhandeling, tenzij de klacht in een eerder stadium informeel is opgelost.
5. De klachtenfunctionaris deelt het besluit van de directie schriftelijk mede aan klager en beklaagde.

Artikel 7. De klachtenfunctionaris

De Wkkgz beoogt met het aanstellen van een klachtenfunctionaris een laagdrempelige, transparante en informele afhandeling van klachten. Tot klachtenfunctionaris is benoemd de heer G. Mannaerts. Tot de taken van de klachtenfunctionaris behoren:

1. Het informeren van cliënten, organisatieleden en derden over het reglement klachtafhandeling.
2. Het behandelen van klachten of – indien nodig – het doorverwijzen naar andere organisatieleden, een externe klachtencommissie of een door de minister erkende geschilleninstantie.
3. Bespreken van klachten met de directie met het verzoek binnen maximaal 6 weken na indiening een besluit te nemen over de wijze waarop de klacht dient te worden afgehandeld, tenzij de klacht in een eerder stadium informeel is opgelost.
4. Het toezien op afwikkeling van de klacht conform gemaakte afspraken en (zo nodig) evaluatie met de klager en beklaagde.
5. Het registreren van de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van klachten zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris periodiek schriftelijk over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie en stelt een verslag op ten behoeve van het kwaliteitsjaarverslag.

Artikel 8. Externe klachtencommissie

1. Wanneer een klacht, na behandeling conform het reglement klachtenafhandeling niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, heeft de klager de mogelijkheid de klacht bij een externe, onafhankelijke klachtencommissie te melden.
2. De klachtenfunctionaris voorziet de klager van informatie over de wijze waarop de klacht kan worden ingediend bij de externe klachtencommissie. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

De commissie heeft als taak:

- Bemiddeling bij klachten van cliënten;
- Behandeling van klachten van cliënten;
- Advies uitbrengen aan de zorgaanbieder;
- Het op grond van klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening
- Het uitbrengen van periodieke rapportage.
- De commissie heeft, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van haar taken, de volgende bevoegdheden:

- Vrije toegang tot betrokken locaties, hierbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
- Het arrangeren van gesprekken in het kader van haar taak als bemiddelaar;
- Het instellen van zelfstandig onderzoek;
- Het oproepen van partijen of andere personen voor hoor en wederhoor;
- Inzage in cliëntgegevens na toestemming en na overleg met de zorgaanbieder;
- Inzage in andere relevante stukken na overleg met de zorgaanbieder.

Het oordeel van de klachtencommissie is niet bindend voor partijen.

De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Afwijking van het advies van de commissie dient door de zorgaanbieder te worden gemotiveerd.

Artikel 9 Geschilleninstantie

Indien klager in beroep wenst te gaan tegen het oordeel van de externe klachtencommissie, of het niet eens is met de wijze waarop daarmee door de zorgaanbieder wordt omgegaan, dan staat het hem vrij de klacht voor te leggen aan de door de minister erkende geschilleninstantie 'De Geschillencommissie Zorg Algemeen'.

Indien van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over de zorgaanbieder rechtstreeks bij de zorgaanbieder of de externe klachtencommissie indient, kan hij zich zonder tussenkomst direct wenden tot deze geschilleninstantie.

Het reglement van De Geschillencommissie Zorg Algemeen is te vinden op de website www.degeschillencommissie.nl/.

Artikel 10. Bekendmaking klachtenregeling

Dit reglement wordt conform de leveringsvoorwaarden van de organisatie overhandigd aan iedere nieuwe cliënt en wordt op passende wijze kenbaar gemaakt aan bestaande cliënten. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement verstrekt aan cliënten of diens vertegenwoordigers.

Artikel 11. Jaarverslag

De zorgaanbieder draagt er voor zorg dat in het kwaliteitsjaarverslag van de organisatie een verslag van de klachtenfunctionaris wordt opgenomen waarin het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Artikel 12. Kwaliteitsverbetering

Op basis van de aard en de inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen gesignaleerd in de zorg- en dienstverlening. Deze signalen kunnen de noodzaak van kwaliteitsverbetering aangeven.

Artikel 13. Evaluatie

De directie evalueert dit reglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens conform de in het kwaliteitssysteem opgenomen procedure documentbeheer.

Artikel 14. Vaststelling en wijziging

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de directie ter advisering voor aan de leden van de bewonerscommissie.

Artikel 15. Slotbepaling

In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur van de zorgaanbieder nadat de klachtenfunctionaris respectievelijk de klachtencommissie is gehoord.