

Klachtenreglement

Inhoud

Inleiding

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

Inleiding

Thuiszorg Blauwe Hart streeft ernaar haar werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat een cliënt of diens naaste daar niet tevreden over is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Deze klachtenprocedure is echter bij Thuiszorg Blauwe Hart eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

Dit document komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 1 januari 2016) stelt. Elementen die terug te komen in dit klachtenreglement 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
- De termijnen (maximaal 6 weken, en eventuele verlenging met 4 weken) en tussentijdse voortgang
- Ondersteuning van de cliënt aanbieden (via de klachtenfunctionaris)
- Bepalingen over ketenzorg en/of een betrokken ander
- De gang naar de geschillencommissie
- 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 klachtenfunctionaris. Als de klager vindt dat werkzaamheden van de klachtfunctionaris 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 de geschillencommissie Zorg. In de Wlz kan ook de cliëntvertrouwenspersoon hier een rol spelen.

Thuiszorg Blauwe Hart 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 onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

1. Definities

- Artikel 1.1. De organisatie

Thuiszorg Blauwe Hart

- Artikel 1.2. Cliënt

Een natuurlijke persoon die zorg 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 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

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. 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 uit spraak verplicht was;
3. 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;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. 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. Thuiszorg Blauwe Hart is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

Het adres is; Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag. [Www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

2. 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. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie Zorg wordt verwezen naar het reglement van de commissie www.degeschillencommissiezorg.nl.
Indiener van de klacht wordt door Thuiszorg Blauwe Hart 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.
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 4 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Thuiszorg Blauwe Hart heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar. U kunt *haar* bereiken per *mail*; info@thuiszorgblauwehart.nl, t.a.v. Klachtenfunctionaris. U kunt de situatie met haar bespreken. U kunt met haar de weg bepalen welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

- Artikel 7. Conclusie
 1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Thuiszorg Blauwe Hart waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Thuiszorg Blauwe Hart 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 Thuiszorg Blauwe Hart 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.
 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

- Artikel 8. Intrekking klacht

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

3. 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.

4. Algemene bepalingen

- Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Thuiszorg Blauwe Hart 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 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Thuiszorg Blauwe Hart 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 de organisatie Zorgbelang worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager)

informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

- Artikel 12. Registratie

De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden. Deze kunnen opgenomen worden in het verbeterregister op de kwaliteit van de zorg te kunnen verbeteren.

- Artikel 13. 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 14. 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 Thuiszorg Blauwe Hart 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 Thuiszorg Blauwe Hart of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.