

Klachtenreglement

Inhoudsopgave

Inhoud	pag. 2-3
Voorwoord	pag. 2
Inleiding	pag. 2
Deel I Klachtenbehandeling door de directie	pag. 4
Hoofdstuk 1 Definities	pag. 4
Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door de directie	pag. 5
Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen	pag. 7

Voorwoord

Hierbij treft u het klachtenreglement aan voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening van Excellent Leven.

Inleiding

Het klachtenrecht van cliënten via organisaties voor gezondheidszorg is een formeel recht en komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 1 januari 2016) hieraan stelt. Hiermee wordt bedoeld op de wijze waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure.

Dit klachtenreglement bestaat uit procedures die betrekking hebben op de interne en externe opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten van Excellent Leven.

Van de klachtenregeling kunnen individuele personen gebruikmaken die tot de cliëntenkring van Excellent Leven horen.

Dat wil zeggen: degene die gebruik wil maken, gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Excellent Leven.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een hem/haar zelf gekozen persoon.

Het doel van een klachtenreglement is:

Dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop we met de klacht zijn omgegaan;

Onze cliënten het liefst ook tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;

De kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening steeds verbetert;

Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

Uitgangspunten bij de behandeling van de klacht zijn:

Laagdrempeligheid en toegankelijkheid; de klacht dient op een eenvoudige wijze ingediend te kunnen worden.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid; Excellent Leven is dagelijks, 24 uur per dag, bereikbaar om de klacht in ontvangst te nemen.

Onafhankelijkheid en objectiviteit; de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd vanuit een onpartijdig standpunt ten opzichte van de cliënt en de medewerker.

KLACHTENBEHANDELING DOOR DE DIRECTIE VAN Excellent Leven

Hoofdstuk 1 Definities

- Artikel 1.1 *De organisatie*
Excellent Leven te Naarden, lid van Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN).
- Artikel 1.2 *Cliënt*
Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening van Excellent Leven en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Artikel 1.3 *Klacht*
Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren met betrekking tot de zorgverlening door Excellent Leven, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims.
Onder zorgverlening door Excellent Leven wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Excellent Leven wordt verleend.
- Artikel 1.4 *Klager*
Een cliënt (zorgvrager/zorgverlener) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van Excellent Leven. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.
- Artikel 1.5 *Nabestaande*
a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
b) 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;
c) 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;
d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- Artikel 1.6 *Onafhankelijk klachtenfunctionaris*
De klachtenfunctionaris zal de klager op diens verzoek (gratis) van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. De klachtenfunctionaris voert hiertoe zijn functie onafhankelijk uit. Excellent Leven maakt gebruik van de diensten van een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris via Quasir.
Contactgegevens Quasir:
Mevrouw L. de Boon (coördinator)
Telefoonnummer: 06-48 44 55 38.
Mailadres: bemiddeling@quasir.nl.
Algemene nummer Quasir: 0561-618711
Website: <http://quasir.nl>

Artikel 1.7 *Geschillencommissie*
De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Excellent Leven is aangesloten bij de Geschillencommissie.

Contactgegevens:
De Geschillencommissie
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Postadres:
Postbusnummer 90600
2509 LP Den Haag

Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door de directie

Artikel 2.1 *Aanmelding van een klacht*

1. 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 eerst later aan de klager bekend is geworden.

2a. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de directie van Excellent Leven, op een daarvoor bestemd klachtenformulier. Het klachtenformulier kan worden opgevraagd bij de zorgverlener of via het kantoor (buiten kantooruren via de bereikbaarheidsdienst van Excellent Leven).

2b. Een klager kan een klacht indienen bij de geschillencommissie zonder deze als vooraankondiging bij de directie of medewerker van Excellent Leven te hebben ingediend.

Hiervoor wordt verwezen naar het reglement van die commissie (<https://zorggeschil.nl>)

Indiener van de klacht wordt door Excellent Leven regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 2.2 *Behandeling van de klacht door de directie*

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 zorgmanager. Deze functionaris heeft zich binnen Excellent Leven toegelegd op klachtenopvang en -behandeling.

De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken zorgverlener/medewerker en tracht binnen 8 werkdagen na ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen. De klachtenfunctionaris kan desgewenst uitleg en informatie geven over de procedure via de geschillencommissie van BTN; de klacht – eventueel anoniem – registreren of verwijzen naar de klachtenregeling van de zorgverlener.

a. 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. De directie resumeert de oplossing en bevestigt deze binnen 3 werkdagen schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

b. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen,

niet met de klager tot één 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.

De directie roept de hulp in van de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.

c. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Werkwijze onafhankelijk klachtenfunctionaris van Quasir:

Quasir ontvangt de klachten telefonisch op het centrale klachtenabonnee-nummer; Quasir checkt bij de klager of de klacht bij de instelling bekend is gemaakt; Indien de klager dit heeft gedaan maar niet tevreden is en door wil gaan, wordt door Quasir contact opgenomen met de instelling.

Een bemiddelingsopdracht wordt opgesteld en op basis daarvan neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling;

De klachtenfunctionaris organiseert de bemiddeling met beide partijen;

De klachtenfunctionaris brengt de bestuurder op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling.

De directie kan uitspraak doen (en eventueel nog onderzoek uitvoeren).

d. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Excellent Leven waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Excellent Leven over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Excellent Leven 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.

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

Geschilleninstantie

Artikel 2.3 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.

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

Artikel 3.1 *Vertegenwoordiging*

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Excellent Leven 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 3.2 *Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht*
Iedere klacht wordt intern gevolgd, ook als blijkt dat deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon ter zake waarvan een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak en/of een strafvervolgning is ingesteld.
- Artikel 3.3 De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Excellent Leven 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 *Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz)* worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.
- Artikel 3.4 De klachtopvangfunctionaris 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 klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
- Artikel 3.5 **Kosten**
1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 1.12. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren 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 3.6 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 Excellent Leven 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 Excellent Leven of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

