



Klachtreglement Centraalzorg

Inhoud

| | |
|------------------------------|---|
| Inleiding..... | 2 |
| 1. Definities | 3 |
| 2. Procedure | 4 |
| 3. Algemene bepalingen | 5 |

Inleiding

Dit is het klachtreglement voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening van Centraalzorg.

Het klachtenrecht van cliënten via instellingen voor gezondheidszorg is een formeel recht. Hiermee wordt bedoeld op de wijze waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure. De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon.

Dit klachtreglement is opgesteld met in achtneming van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en bestaat uit procedures die betrekking hebben op de interne opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten van Centraalzorg.

Van de klachtregeling kunnen individuele personen gebruik maken die tot de cliëntenkring van Centraalzorg horen. Dat wil zeggen: degenen die gebruik maken of hebben gemaakt van een dienst van Centraalzorg.

Dit klachtreglement is in september 2016 vastgesteld door de cliëntenraad van Centraalzorg.

Het doel van een klachtreglement is:

- Dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop we met de klacht zijn omgegaan;
- Onze cliënten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;
- De kwaliteit van onze zorgverlening steeds verbetert;
- Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

Uitgangspunten bij de behandeling van de klacht zijn:

- Laagdrempelig en toegankelijk: een cliënt kan de klacht op een eenvoudige wijze indienen.
- Bereikbaar en beschikbaar: Centraalzorg is dagelijks, 24 uur per dag, bereikbaar om de klacht te ontvangen.
- Onafhankelijk en objectief: de klachtbehandeling wordt uitgevoerd vanuit een onpartijdig standpunt ten opzichte van de cliënt en de medewerker.
- Deskundig: de klachtenfunctionaris heeft deskundigheid voor afhandeling van de klacht.

1. Definities

Artikel 1.1.

Onder de organisatie wordt verstaan: Centraalzorg.

Artikel 1.2.

Onder de cliënt wordt verstaan: Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van Centraalzorg en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

Artikel 1.3.

Onder klacht wordt verstaan: Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door Centraalzorg, met uitzondering van klachten over schadeclaims en tarieven. Onder zorgverlening door Centraalzorg wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Centraalzorg wordt verleend.

Artikel 1.4.

Onder klager wordt verstaan: Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van Centraalzorg.

Artikel 1.5.

Onder klachtenfunctionaris wordt verstaan: Een door de directie van Centraalzorg aangestelde onafhankelijke klachtenfunctionaris voor de behandeling van klachten, te weten de heer Jaap Pontier en mevrouw Marlou Werkmeester. De afdelingen zijn als volgt verdeeld:

| Afdeling | Klachtenfunctionaris |
|--|----------------------|
| Centraalzorg, inclusief dagbesteding De Wijkkamer | Jaap Pontier |
| Centraalzorg Eemland | Marlou Werkmeester |
| Huis op Zuid, inclusief dagbesteding De Ontmoeting | Jaap Pontier |

Zij zijn bereikbaar op e-mailadres: klachten@centraalzorg.nl

Artikel 1.6.

Onder externe mogelijkheden wordt bedoeld: Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, dan is er sprake van een geschil. De cliënt kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Centraalzorg zich aan heeft verbonden te weten:

- Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6
8471 ZP Wolvega
- Telefoon: 0561 – 618 711. Bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.
e-mail: info@zorggeschil.nl, website: www.zorggeschil.nl

Bij het inschakelen van een externe instantie blijft de interne procedure van kracht tenzij de klachteninstanties hiertoe geen aanleiding geven. Zie ook de Algemene Voorwaarden Zorg zonder verblijf.

Voor advies en/of bijstand kunnen cliënten zich ook richten tot:

- De nationale ombudsman;
- Patiënten- /consumentenplatform.

2. Procedure

Werkwijze aanmelding en behandeling van een klacht

- Een klager kan een klacht indienen tot één (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.
- Een klacht kan op twee manieren schriftelijk en ondertekend worden ingediend:

1. KLACHT RECHTSTREEKS BIJ DE KLACHTENFUNCTIONARIS INDIENEN

- De klacht zal schriftelijk en ondertekend door de klager rechtstreeks worden aangeboden aan de klachtenfunctionaris. De klacht kan per brief t.a.v. de klachtenfunctionaris naar kantooradres, of per mail naar klachten@centraalzorg.nl worden verstuurd.
- Voor alle binnengekomen klachten houdt Centraalzorg de wettelijk vastgestelde zes-weeken termijn in acht. Dit betekent dat Centraalzorg binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van maximaal vier (4) weken) beslist.
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris tracht te komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan Centraalzorg als aangeklaagde.
- Om de klacht te kunnen beoordelen is het nodig dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris informatie verzamelt van de klager en de aangeklaagde via hoor en wederhoor.
- De klachtenfunctionaris is bevoegd om sancties op te leggen. Haar/zijn bevindingen en eventuele sancties worden zowel aan de klager als aan de directie gecommuniceerd.

Bevindingen van de klachtenfunctionaris kunnen bestaan uit:

- Op basis van de beschikbaar gestelde objectieve gegevens en informatie ongegrond verklaring van de klacht.
- Opgelost zijn van de klacht als beide partijen er samen zijn uitgekomen, of de klacht anderszins als opgelost kan worden beschouwd.
- Op basis van de beschikbaar gestelde objectieve gegevens en informatie gegrond verklaring van de klacht, waarna er sancties zullen plaats vinden.

Sancties kunnen bestaan uit:

- Bindend advies, voor één of beide partijen, dat gericht is op coaching of mediation.
- Berisping van de beklaagde met bindende afspraken bij recidivering.

2. KLACHT INDIENEN BIJ DE DIRECTIE:

- De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Centraalzorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de dagelijkse leiding van Centraalzorg op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bedoelde MIC -Verbeterformulier en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
- Voor alle binnengekomen klachten houdt Centraalzorg de wettelijk vastgestelde zes-weeken termijn in acht. Dit betekent dat Centraalzorg binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van maximaal vier (4) weken) beslist.
- De directie zendt de klacht na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft.
 - Een klacht die betrekking heeft op de leidinggevende zelf dan wel de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling wordt door de directie zelf behandeld/afgehandeld.
- De leidinggevende, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen acht (8) werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

- Als op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de leidinggevende die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie. De directie resumeert de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
- Als de leidinggevende, 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.
- Zowel de directie als de klager kunnen op elk gewenst moment binnen het klachtproces de klacht alsnog rechtstreeks voorleggen aan de klachtenfunctionaris, afhandeling zoals omschreven bij punt 1.
- Als er 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.
- Als klager na uitspraak van de klachtenfunctionaris de klacht alsnog handhaaft, wordt deze uiterlijk vijftien (15) werkdagen na ontvangst ervan door de directie voorgelegd aan Stichting Zorggeschil, onder bijvoeging van de stukken betreffende de behandeling door c.q. namens de directie.
- De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

3. Algemene bepalingen

Vertegenwoordiging:

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Centraalzorg 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 haar/zijn machtiging blijkt.

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.