



Zorgservice thuis.

Klachtenreglement

mei 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Algemene bepalingen.....	3
3. Klachtenopvang.....	4
4. Klachtenbehandeling.....	6
5. Overige bepalingen.....	9

1. Inleiding

Bij Zorgservice thuis onderstrepen we het standpunt dat u zo zorgeloos mogelijk thuis moet kunnen blijven wonen. Zelfstandig waar dat kan en met de regie in eigen hand.

Klantvriendelijkheid staat bij ons centraal. Zorgservice thuis hecht dan ook veel waarde aan de mening en medezeggenschap van haar cliënten. Want hoe meer invloed u heeft op uw eigen leven, hoe beter u zich voelt. Samen met onze cliënten streven we ernaar onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de behoefte in de praktijk.

Wanneer onze cliënten ontevreden zijn, stellen we het op prijs als dit met ons besproken wordt. Als wij op de hoogte zijn van wat hen dwars zit kunnen we dit gezamenlijk zo snel en goed mogelijk proberen op te lossen. Mochten we er samen niet uitkomen of is de drempel te hoog om dit met ons te bespreken dan hebben onze cliënten de mogelijkheid hun klacht te bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Hieronder wordt de klachtenregeling, gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), nader uitgewerkt.

2. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. dienstverlener: Zorgservice thuis, hierna te noemen ZST;
- b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de dienstverlener;
- c. cliënt: natuurlijke persoon die dienstverlening vraagt dan wel aan wie de dienstverlener diensten verleent of heeft verleend;
- d. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de dienstverlener of door een persoon die voor de dienstverlener werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur;
- e. klager: degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de dienstverlener;
- h. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie de klachten gezamenlijk met de cliënt oplost en bemiddelt;
- i. dienstverlening: elke dienst die vanuit de vraag van de cliënt naar voren komt om zorgeloos en zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Deze diensten worden geleverd vanuit verschillende domeinen, te weten de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning of op particuliere basis.

3. Klachtenopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerkster over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerkster en diens leidinggevende

1. Een medewerkster stelt degene die ontevreden over haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met haar te bespreken. De medewerkster betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Indien de onvrede over andere zaken dan de medewerkster gaat zal de medewerkster de cliënt doorverwijzen naar diens leidinggevende.
3. Medewerksters maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. Medewerksters bespreken onvrede van cliënten met diens leidinggevende en in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
5. Indien een cliënt de leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerkster, bespreekt de leidinggevende dit met de medewerkster. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door de leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is te bereiken via
yvonne@zorgservicethuis.nl
0181-843091
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling, indien gewenst;
 - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. zij helpt cliënten die een klacht hebben met de bemiddeling en neemt de opties voor een mogelijke oplossing met de cliënten door.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De dienstverlener onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
6. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze

registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

7. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de dienstverlener, verwijst de klachtenfunctionaris naar de waarnemend klachtenfunctionaris.
8. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmert wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

4. Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan in eerste instantie schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Indien de Raad van Bestuur en de klager er samen niet uitkomen of de klager het lastig vindt zich rechtstreeks tot Zorgservice thuis te uiten, kan de klager contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zie hoofdstuk 3, artikel 4. Onderstaande procedure is zowel van toepassing op een klacht ingediend bij de Raad van Bestuur als een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris (en na eventuele doorverwijzing). Hieronder wordt gesproken over de klachtenfunctionaris. Deze kan indien de klacht alleen bij de Raad van Bestuur wordt ingediend gelezen worden als Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden.
3. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere dienstverlener stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de dienstverlener op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit gesprek bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere dienstverleners betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere dienstverleners in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere dienstverleners heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende dienstverleners bij wie hij de klacht heeft ingediend,

neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere dienstverleners bij wie de klacht is ingediend.

2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere dienstverleners af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke dienstverleners dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende dienstverleners afzonderlijk.

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling door de klachtenfunctionaris conform bovenstaande regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10, derde lid bedoelde oordeel van de Raad van Bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

5. Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengt de dienstverlener geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de dienstverlener te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2018