Klachtenreglement Passie in Zorg

1. Klachtopvang

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- diens leidinggevende;
- de klachtenfunctionaris (**klachtenfunctionaris@passieinzorg.nl**)

2. De medewerker en diens leidinggevende

2.1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

2.2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

2.3. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande niet tevreden is over de afloop van het gesprek met de betreffende medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken.

3. De Klachtenfunctionaris

3.1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers of derden over de klachtenregeling;
b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

3.2. 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.

3.3. De directeur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieomschrijving.

3.4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.

3.5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3.6. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.

3.7. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.

3.8.

3.9. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directeur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

4. Een officiële klacht

4.1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur (**directie@passieinzorg.nl**). Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen. De Geschillencommissie neemt een klacht pas in behandeling als klager en organisatie er met elkaar niet uitkomen. Hierbij wordt de termijn van minimaal 10 weken gehanteerd na indiening van de klacht.

4.2. Een klacht kan worden ingediend door:
a. de cliënt;
b. diens vertegenwoordiger;
c. diens gemachtigde;
d. diens zaakwaarnemer;
e. diens nabestaanden.

4.3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directeur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur de klacht niet in behandeling. De directeur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

5. Bevoegdheid van de directeur

5.1. De directeur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, dient hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager

6. Ontvankelijkheid van de klacht

6.1. De directeur kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
a. deze betrekking heeft op een handeling die de directeur al eerder beoordeeld heeft;
naar aanleiding van een klacht;
b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

6.2. Indien de directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

7. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

7.1. De directeur of een daarvoor gevraagde medewerker namens hem, neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

7.2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur het volgende in acht:
a. een klacht wordt niet beoordeeld voordat 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 leidinggevend;
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.
Bij de behandeling van een klacht is het uitgangspunt dat gestreefd wordt naar het bereiken van een voor de klager en de stichting bevredigende oplossing.

7.3. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van een geleden schade wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van een klacht betrokken.

8. Stopzetting behandeling van de klacht

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 directeur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

9. Beoordeling klacht door de directeur

9.1. De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur 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 directeur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven wordt. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst door de directeur.

9.2. Indien de directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

9.3. De directeur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen en wordt de klager hierover geïnformeerd.

9.4. De directeur 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.

9.5. De directeur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de Klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie voor te leggen. De directeur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie.

10.

11. Geschillencomissie

11.1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regelgeving, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Passie in Zorg is aangesloten.

12. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De directeur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende twintig jaar. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

13. Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwde 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.

14. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

15. Kosten

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

16. Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van de cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Passie in Zorg te plaatsen.

17. Evaluatie

De directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur dit wenselijk vindt. De directeur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

18. Datum van inwerkingtreding

Deze modelregeling treedt in werking op 1 juli 2018.