

(I) Klachtenreglement & (II) Interne procedure behandeling

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	1
I- Klachtenreglement	3
Inleiding	3
Begripsomschrijvingen	3
Het bespreken en wellicht indienen van een klacht	4
Ad 1. De informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling	4
Ad 2. Intern: het schriftelijk indienen van een klacht.....	4
Ad 3. Extern: de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris tevens geschillencommissie..	4
II- Interne procedure voor behandeling	5
Inleiding	5
Aanmelding van een klacht	5
1. de informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling	6
2. Intern: Het schriftelijk indienen van een klacht	6
INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT	6
CONCLUSIE EERSTE KLACHTOPVANG	6
EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS.....	6
CONCLUSIE	7

INTREKKING KLACHT	7
Algemene bepalingen.....	7
VERTEGENWOORDIGING	7
BIJSTAND VOOR DE KLAGER.....	7
KLACHTENBEHANDELAAR (INTERN)	7
KOSTEN	8
KLACHTEN OVER (BETROKKEN) ANDEREN	8

I- KLACHTENREGLEMENT

INLEIDING

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht iedere zorgaanbieder om een klachtenfunctionaris of -commissie te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke en door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie.

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

De zorginstelling Thuiszorg Helder, een instelling met verzorging, verpleging en begeleiding van cliënten die kortdurend of langdurige zorg nodig hebben.

Klacht	De uiting van onvrede over enige handeling door of namens Thuiszorg Helder of over een omstandigheid binnen Thuiszorg Helder gedaan door een deelnemer, medewerker of bezoeker dan wel door een persoon of organisatie waarmee Thuiszorg Helder contacten onderhoudt of die in een bijzondere betrekking tot een deelnemer, medewerker of bezoeker staat. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.
Klager	Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Thuiszorg Helder. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: <ul style="list-style-type: none">• De cliënt die ontevreden is of heeft een klacht;• De vertegenwoordiger die door de klager is aangewezen;• De wettelijke vertegenwoordiger van de klager;• De zaakwaarnemer van de klager die zijn zaken niet zelf kan behartigen;• De of familieleden van de klager;• De nabestaanden.
Aangeklaagde	De thuiszorginstelling Thuiszorg Helder. Bij het indienen van een klacht zal Thuiszorg Helder binnen een werkdag een reactie geven, waaruit blijkt dat de klacht is ontvangen.
Klachtenbehandelaar	(intern) De persoon van de zorginstelling Thuiszorg Helder die de interne afwikkeling of procedure van de klacht begeleid.
Klachtenfunctionaris	(extern) De persoon van een extern, onafhankelijk bureau die gespecialiseerd is in klachtenbemiddeling binnen de zorg.

Geschillencommissie:	Een commissie die ingeschakeld worden bij bemiddeling en advies en informatie kan geven over klachtenafhandeling.
Cliëntenraad	Het orgaan binnen de instelling dat de belangen van de cliënten van Thuiszorg Helder behartigt.

HET BESPREKEN EN WELLICHT INDIENEN VAN EEN KLACHT

Er zijn drie routes waaruit de klager kan kiezen. Een klager mag zich altijd richten tot de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft dus niet eerst intern behandeld te zijn.

1. de informele route van het bespreken van een klacht;
2. de formele interne indiening van de klacht bij de instelling;
3. de formele externe route “bypass” voor het indienen van een klacht via De Geschillencommissie, een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie.

Ad 1. De informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling

De klager kan zich wenden tot zijn of haar zorgverlener, een medewerker of diens leidinggevende of zich wenden tot de interne klachtenbehandelaar van Thuiszorg Helder.

Ad 2. Intern: het schriftelijk indienen van een klacht

De klager kan zelf (schriftelijk) een klacht indienen middels het invullen en indienen van registratieformulier klacht. Voor formulier zie: <https://thuiszorghelder.nl/klachtenreglement/> .

De reactietermijn op de ingediende klacht vindt binnen 6 weken plaats, zoals in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is omschreven.

De directie registreert klachten ook voor kwaliteitsdoeleinden.

Ad 3. Extern: de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris tevens geschillencommissie

De klager mag/kan zich ook richten tot het externe klachtenbureau De Geschillencommissie. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en zo nodig bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling.

De klachten- en geschillencommissie is op onderstaand adres te bereiken:

De Geschillencommissie
 Bordewijklaan 46
 2591 XR Den Haag
 T: 070-3105310
www.degeschillencommissie.nl,
registrant@degeschillencommissie.nl.

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van de Geschilleninstantie: <https://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/aanbieder-ontving-een-klacht/>

Conform de Wkkgz mag enkel de geschillencommissie een klacht gegrond of ongegrond verklaren (lees: een oordeel geven).

De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De commissie kan ook een bindend advies uitspreken.

Een klacht moet 'schriftelijk' en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij de geschillencommissie. De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van degene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de commissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

II- INTERNE PROCEDURE VOOR BEHANDELING

INLEIDING

Zoals gesteld is in het klachtenreglement op de website van Thuiszorg Helder kan de indiener van de klacht c.q. de klager kan in persoonlijk contact de ongewenste situatie en de mogelijke oplossingen bespreken met de direct betrokken medewerker.

Er zijn enkele routes waaruit de klager kan kiezen: twee intern en een extern. Een klager mag zich altijd richten tot de externe klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

1. de informele route van het bespreken van een klacht;
2. de formele interne indiening van de klacht bij de instelling;
3. de formele externe route "bypass" voor het indienen van een klacht dan wel een geschil via De Geschillencommissie.

Dit document richt zich op de interne route en/of indiening van een klacht.

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.

Let op. Een klager mag zich altijd richten tot de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn. Hoe een klacht wordt ingediend

1. de informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling

De kortste route. De klager kan zich wenden tot zijn of haar zorgverlener, diens leidinggevende, de directie of de klachtenbehandelaar van Thuiszorg Helder. Dan kan besproken worden of de klacht op schrift moet worden gesteld, maar wellicht is er sprake van een misverstand of iets anders en geldt de klacht niet meer.

2. Intern: Het schriftelijk indienen van een klacht

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk via een meldingsformulier van Thuiszorg Helder: <https://thuiszorghelder.nl/klachtenreglement/> of via e-mail s.amar@thuiszorghelder.nl worden geuit, wellicht eerst nadat hij/zij de direct betrokkene(n) heeft aangesproken of aan de leidinggevende uw klacht heeft geuit.

Het 'registratieformulier klacht' is gekoppeld aan het emailadres van de directie: s.amar@thuiszorghelder.nl.

De klachtenbehandelaar registreert klachten ook voor kwaliteitsdoeleinden. Indiener van de klacht wordt door Thuiszorg Helder regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

De klachtenbehandelaar c.q. de medewerker die de klacht namens cliënt indient evalueert de eventuele gemaakte afspraken in de afgesproken termijn in een cliëntgesprek. Wanneer de klager vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is weggenomen, kan er een vervolgesprek worden ingepland, of kan de klager ervoor kiezen om de klacht zelf schriftelijk in te dienen of kan de klager voor advies contact leggen met de externe klachtenfunctionaris en wordt de 'externe route' gevolgd. Deze externe klachtenfunctionaris kan dan informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling. Thuiszorg Helder is aangesloten bij De Geschillencommissie.

INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De klacht wordt via 'registratieformulier klacht' geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. De directie zendt de klacht binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht ter behandeling naar de Wijkverpleegkundige.
3. De Wijkverpleegkundige, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen vijf werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

CONCLUSIE EERSTE KLACHTOPVANG

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de wijkverpleegkundige c.q. klachtenbehandelaar ten aanzien van de klacht schriftelijk aan de directie.
2. Indien de wijkverpleegkundige c.q. klachtenbehandelaar met de klager tot een bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarin verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS

1. De directie kan verwijzen naar de externe klachtenfunctionaris van De Geschillencommissie, 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 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 vijf werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

CONCLUSIE

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Thuiszorg Helder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Thuiszorg Helder 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 Helder 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.

INTREKKING KLACHT

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

ALGEMENE BEPALINGEN

VERTEGENWOORDIGING

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Thuiszorg Helder 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.

BIJSTAND VOOR DE KLAGER

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Thuiszorg Helder hulpverlenend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenbemiddelaar op schrift gesteld worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van de externe klachtencommissie De Geschillencommissie worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

KLACHTENBEHANDELAAR (INTERN)

De (interne) klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar schriftelijk periodiek over zijn of haar werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn of haar bevindingen aanbevelingen verbinden.

KOSTEN

1. De klachtenprocedure is voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand (anders dan de externe klachtenfunctionaris) door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

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 Helder 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 Helder of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.