

KLACHTENREGLEMENT



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	1
INLEIDING	2
2 WAT SCHRIJFT DE WET VOOR	3
3 DEFINITIES	4
4 PROCEDURE VOOR BEHANDELING	5
5 GESCHILLENINSTANTIE	6
6 ALGEMENE BEPALINGEN	7

KLACHTENREGLEMENT



Inleiding

Dit document komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 1 januari 2016) stelt.

Met behulp van dit klachtenreglement kunnen signalen van onvrede en klachten laagdrempelig en kwalitatief hoogwaardig opgelost worden.

Fiducia Zorg probeert een klacht in een laagdrempelig gesprek met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie. Fiducia Zorg heeft zich aangesloten bij de geschillencommissie van de stichting Zorggeschil (contactgegevens op www.zorggeschil.nl).

Een cliënt moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij Fiducia Zorg. De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne Klachtenregeling. Door een heldere klachtenprocedure is het voor de cliënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kan worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiele) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Ook biedt het Fiducia Zorg belangrijke informatie om de kwaliteit van geleverde diensten te bevorderen.

Deze regeling beschrijft wat de Wet voorschrijft (hoofdstuk 2). Het beschrijft wij als zorgaanbieder **moeten** doen.

2 Wat schrijft de wet voor

De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) stelt drie globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

1. klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
2. de behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing; en
3. de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken. De genoemde termijn geldt niet voor de werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris. Als de klager vindt dat werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris te veel tijd kosten, staat het hem vrij om officieel een klacht in te dienen en daarmee de termijn te laten starten.

De Wkkgz bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

Vindt de klager dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris of door een organisatie als Zorgbelang. In de Wlz kan ook de cliëntvertrouwenspersoon hier een rol spelen.

Fiducia Zorg waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

3 Definities

Artikel 1.1. De organisatie
Fiducia Zorg, lid van BTN.

Artikel 1.2. Cliënt
Een natuurlijke persoon die diensten van *Fiducia Zorg* vraagt of aan wie diensten worden verleend.

Artikel 1.3. Klacht
Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager
De persoon die een klacht heeft ingediend. 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
- b) de overledene;
b) andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van
- c) het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe
- d) krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;
- e) c) degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de
- f) overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel
- g) of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder
- h) het overlijden zou zijn voortgezet;
d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens
- i) levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de
- j) gemeenschappelijke huishouding;
- e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de
- k) zijlijn;

Artikel 1.6. Klachtenreglement

Document van *Fiducia Zorg* dat regels bevat omtrent procedures en gedrag omtrent klachten.

Artikel 1.7. Klachtenfunctionaris

Persoon binnen *Fiducia Zorg* waar cliënten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over b.v. problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening. Is onafhankelijk en komt op voor de belangen van de cliënt.

Artikel 1.8. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. *Fiducia Zorg* is aangesloten bij de stichting Zorggeschil (contactgegevens op www.zorggeschil.nl).

4 Procedure voor behandeling

Artikel 2. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via e-mail of via het digitale formulier op de website van *Fiducia Zorg* worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van die commissie (<https://zorggeschil.nl/>). Indiener van de klacht wordt door *Fiducia Zorg* regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt geregistreerd op het formulier klachtenprocedure 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 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct 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.
3. De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen het, met klager afgesproken aantal werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 4. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek

KLACHTENREGLEMENT



aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. 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.
2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een 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.

Artikel 6. Conclusie

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

Artikel 7. Intrekking klacht

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

5 Geschilleninstantie

Artikel 8.

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.

6 Algemene bepalingen

Artikel 9. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel *Fiducia Zorg* 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 10. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door *Fiducia Zorg* 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 11. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. 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 12. 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 *Fiducia Zorg* 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 *Fiducia Zorg* of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.