

## Klachtenreglement

<b>Naam document:</b>	Klachtenreglement
<b>Aantal pagina's:</b>	5 (inclusief voorblad)
<b>Versie:</b>	5.2
<b>ISO-norm(en):</b>	4.1, 4.2, 7.5.1
<b>Geldig vanaf:</b>	01-01-2021
<b>Geldig tot:</b>	01-01-2023
<b>Auteur(s):</b>	Zorg in het kwadraat
<b>Goedkeuring directie d.d.:</b>	01-01-2021

# Klachtenreglement

## Klachtenreglement met betrekking tot klachten van cliënten van Zorg in het kwadraat

### Voorwoord

Zorg in het kwadraat beschouwt klachten als mogelijk belangrijk signaal over haar zorg en dienstverlening. Zeker gezien de ervaring dat een cliënt niet makkelijk de stap zet om haar klacht kenbaar te maken. Een adequate omgang met klachten geeft ons de kans het vertrouwen van de klager te behouden of te herwinnen en daarnaast de (ervaren) kwaliteit van onze zorg en – dienstverlening te verbeteren.

In onderstaand klachtenreglement beschrijven we de binnen Zorg in het kwadraat afgesproken werkwijze bovengenoemde doelen te bereiken.

De bijbehorende klachtenprocedure is een afzonderlijk document (Zorg2\_klachtenprocedure.pdf) Een papieren versie van het klachtenreglement en klachtenprocedure is op te vragen op het kantoor van Zorg in het kwadraat via telefoon (0416-312450) of per e-mail (info@zorg2.nl).

### Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

Instelling : Zorg in het kwadraat Thuiszorg, Zorg in het kwadraat Kraamzorg, Verloskundig Centrum Raak hierna gezamenlijk te noemen 'Zorg in het kwadraat',

Zorgaanbieder : 1. De instelling(en) Zorg in het kwadraat, 2. Een natuurlijk persoon werkzaam in de instelling op wie de klacht betrekking heeft.

Klacht : Elke uiting van onvrede over een situatie en/of over een gedraging van de zorgaanbieder, een (ex-) medewerker of een andere persoon voor wie de zorgaanbieder verantwoordelijkheid draagt, komende van de cliënt of zijn vertegenwoordiger.

Indiener: Een cliënt of iemand namens de cliënt die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling en een klacht indient.

Klachtenfunctionaris : Degene die door Zorg in het kwadraat met instemming van de cliëntenraad is aangesteld als klachtenfunctionaris.

### Artikel 2 Doelstelling van de regeling

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en zorgaanbieder
- Recht te doen aan de individuele indiener en de zorgaanbieder
- Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen
- Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

# Klachtenreglement

## Artikel 3 Uitgangspunten bij de regeling

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en zorgaanbieder; dit is het moment waarop veelal direct een oplossing van de klacht mogelijk is
- Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang en desgewenste ondersteuning/bemiddeling door klachtenfunctionaris
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klachten
- Centrale registratie van de klachten bij de klachtenfunctionaris
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering.

## Artikel 4 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft (hierna: 'medewerker')
- b. diens leidinggevende
- c. de directeur
- d. de klachtfunctionaris.

## Artikel 5 Indiening klacht bij de medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die een klacht over hem /haar heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem/haar 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, indien van toepassing, 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 indiener in de gelegenheid om de klacht met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de indiener dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

## Artikel 6 Indiening klacht bij de directeur

De directeur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de indiener verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

# Klachtenreglement

## Artikel 7 Indienen klacht bij de klachtenfunctionaris

1. *De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden*
  - De klachtenfunctionaris is onafhankelijk
  - De indiener gratis van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht, het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
  - De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen
  - Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen
  - Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener
  - Het oproepen en horen van personen binnen de zorgaanbieder die bij de klacht betrokken zijn
  - Het inschakelen van deskundigen, in overleg met de directeur van de instelling.
  - Het naar aanleiding van klachtenprocedures doen van aanbevelingen aan de instelling inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde zorg.
  
2. Het indienen en behandelen van klachten via de klachtenfunctionaris
  - Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris kan de indiener ondersteunen bij het formuleren van de klacht op schrift. Op het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend start de behandelingstermijn. De klacht vermeldt:
    - naam, adres en woonplaats van klager
    - indien de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt, een machtiging van de persoon namens wie wordt geklaagd, (tenzij klager een wettelijk vertegenwoordiger is) en diens personalia;
    - de feiten of handelingen waarover wordt geklaagd
    - de datum of data waarop de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden
    - zo helder mogelijk de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt.
  - De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen.
  - De klachtenfunctionaris informeert het team en/of de kwartiermaker m.b.t. de klacht, met het verzoek schriftelijk te reageren.
  - De indiener ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de instelling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de instelling naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
  - Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de instelling noodzaakt, kan de instelling de genoemde termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De instelling doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

## Klachtenreglement

- De klachtenfunctionaris kan besluiten een klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien:
  - de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in dit reglement
  - de klacht reeds eerder binnen de instelling in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
  - de klacht anoniem wordt ingediend
  - de klacht reeds in behandeling is bij een andere instantie
  - de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/ werkzaam geweest bij de) zorgaanbieder (bijvoorbeeld dienstverlening door het Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ) of het Centraal Administratiekantoor (CAK))
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
  - de klacht een schadeclaim betreft
  - de klacht een uitspraak over aansprakelijkheid betreft
- Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en Zorg in het kwadraat.
- Indiener heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk, zo mogelijk met opgaaf van redenen.

### Artikel 8 Geschilleninstantie

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn/haar klacht voorleggen aan de Stichting Zorggeschil ([www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)). De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

### Artikel 9 Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot zijner/harer ter kennis gekomen gegevens en de daarop betrekking hebbende stukken
- De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste twee jaar bewaard en maximaal 5 jaar vanwege de verjaringstermijn.
- De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

### Artikel 10 Slotbepalingen

- De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.
- De interne klachtenprocedure is kosteloos. Kosten voor een derde deskundige komen voor rekening van degene die voor de bijstand van zo'n deskundige heeft gekozen.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur van de instelling, na de klachtenfunctionaris gehoord te hebben
- Dit reglement is in werking getreden op 01-01-2017