

Klachtenreglement zorgvragers

Preambule

Zorgcentrum De PrinsHoeve B.V. heeft besloten een vernieuwde klachtenprocedure in het leven te roepen met oog op de wetgeving (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)) en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld.

Uitgangspunt

Het doel van behandeling van klachten in de eerste plaats herstel van de verhouding tussen de klager en de beklagde. Als er klachten binnenkomen worden deze geanalyseerd en geëvalueerd en op basis hiervan worden aanbevelingen gedaan ter ondersteuning van de beleidsvorming.

Doelstelling

De doelstelling van de klachtenprocedure zijn:

- Het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en/of cliënt zijn vertegenwoordiger dan wel een nabestaande van de cliënt en werknemers binnen een termijn van zes weken op een zorgvuldige wijze af te handelen. (Met wederzijdse toestemming kan dit verlengt worden met 4 weken) Deze termijnen kunnen afwijken indien er gebruik wordt gemaakt van de geschillencommissie.
- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het verzamelen van klachten en op basis hiervan aanbevelingen doen ter ondersteuning van de beleidsvorming, met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.
- Het analyseren van klachten om inzicht te krijgen in tekortkomingen en beter te kunnen inspelen op de behoefte van cliënten en/of cliënt zijn vertegenwoordiger dan wel een nabestaande van de cliënt en werknemers.

1. Definities:

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

Klacht:

een uiting van onvrede over de zorgverlening (incl. dienstverlening of bejegening) van de zorgaanbieder en/of een voor of namens de zorgaanbieder werkzame persoon.

Klager:

de cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger dan wel een nabestaande van de cliënt;

Leidinggevende :

De leidinggevende van beklagde.

Klachten functionaris:

U kunt hier terecht om advies te vragen als u ontevreden bent of een klacht hebt. De klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de klachtenregeling van de zorgaanbieder en word u gratis aangeboden.

Klachtencommissie:

een onafhankelijke in de zorg erkende commissie of bemiddelaar, die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een (niet juridisch afdwingbare) uitspraak doet.



Titel:	Klachtenreglement zorgvragers	Document:	F210.6 (A)
Gewijzigd op:	26-02-2019	Versie:	2.0
Proceseigenaar:	Directie	Status:	Definitief

Instelling:

De PrinsHoeve

beklaagde:

De zorgaanbieder en/of een voor of namens de zorgaanbieder werkzame persoon

Zorgaanbieder:

De PrinsHoeve en/of de voor de PrinsHoeve werkzame personen

2. Indienen van een klacht en voortraject

- 2.1. Een klacht wordt wanneer het mondeling niet opgelost is met beklagde, schriftelijk ingediend bij de leidinggevende en bevat tenminste
 - a. Naam, adres en evt. telefoonnummer/e-mailadres van de klager
 - b. Naam, adres en evt. telefoonnummer/e-mailadres van de beklagde
 - c. Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden en/of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
 - d. Informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.
 - e. Datering en ondertekening van de klacht door de klager.
- 2.2. Binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de leidinggevende ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging en/of evt. vragen m.b.t. aanvulling van de klacht. (zie 2.1.)

3. Omgang van een klacht

- 3.1. Indien de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn zal leidinggevende de klager uitnodigen voor een gesprek.
- 3.2. De klager zal worden verzocht om binnen 5 werkdagen een afspraak in te plannen met betreffende leidinggevende, zodat er mondeling meer informatie gewonnen kan worden omtrent de klacht. (van dit gesprek vindt verslaglegging vast) De leidinggevende zal naderhand van dit gesprek binnen 5 werkdagen een voorstel opstellen om de klacht op te lossen.
- 3.3. Het voorstel wordt schriftelijk naar de klager verstuurd en bevat tenminste
 - a. Naam, adres en evt. telefoonnummer/e-mail van de beklagde en leidinggevende
 - b. Naam, adres en evt. telefoonnummer/e-mailadres van de klager
 - c. Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden en/of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
 - d. Informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.
 - e. Het voorstel welke aangeboden wordt aan de klager om de klacht te verhelpen en/of in de toekomst te voorkomen.
 - f. Handtekening en datering van leidinggevende.
 - g. Plaats voor handtekening en datering voor klager
 - h. Retour enveloppe
 - i. Kopie van het volledige verslag zoals benoemd in 3.3 a, 3.3 b, 3.3 c, 3.3 d, 3.3 e, 3.3 f, 3.3 g.
- 3.4. Indien klager akkoord gaat met de gegeven oplossing kan klager de voorstel(brief) ondertekenen en retour sturen binnen een tijdbestek van 5 werkdagen met de retour enveloppe.
- 3.5. Indien klager akkoord en verslag retour ontvangen word deze gearchiveerd door kwaliteit coördinator in daarvoor bestemde archief en zorgt deze ervoor dat eventuele maatregelen binnen de organisatie worden gezet.
- 3.6. Indien klager niet akkoord gaat met het voorstel van de leidinggevende word klager een klachtenfunctionaris aangeboden.
- 3.7. Klager kan telefonisch en/of via mail een afspraak maken met de klachtenfunctionaris van De PrinsHoeve.

Titel:	Klachtenreglement zorgvragers	Document:	F210.6 (A)
Gewijzigd op:	26-02-2019	Versie:	2.0
Proceseigenaar:	Directie	Status:	Definitief

- 3.8. De klachtenfunctionaris zal vragen om het voorstel van de leidinggevende welke klager te woord heeft gestaan in te zien (3.3). Zodat klachtenfunctionaris op de hoogte is van de genomen stappen, de klachtenfunctionaris zal daarnaast vragen om het geen wat u wenst te bereiken om de klacht af te handelen.
- 3.9. De klachtenfunctionaris zal voorstellen een gesprek aan te gaan met de leidinggevende en beklaagde. De klachten functionaris ondersteund hierbij de klager, gezamenlijk kunnen ze opzoek naar een eventuele oplossing. De klager hoeft niet bij dit gesprek aanwezig te wezen. Dit zal plaatst moeten vinden binnen een tijdsbestek van 10 werkdagen. Van het gesprek vind verslaglegging plaatst.
- 3.10. De klachten functionaris stelt binnen een tijdsbestek van 5 werkdagen het verslag samen en stuurt deze naar beklaagde en leidinggevende, het verslag bevat tenminste:
- Naam, adres en evt. telefoonnummer/e-mail van de beklaagde en leidinggevende
 - Naam, adres en evt. telefoonnummer/e-mailadres van de klager en klachten functionaris
 - Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden en/of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
 - Informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.
 - Verslag van het gesprek tussen leidinggevende en beklaagde
 - De eventuele oplossing die aangeboden werd aan de klager door leidinggevende en beklaagde
 - Verslag tussen klager, klachten functionaris, leidinggevende en beklaagde.
 - Handtekening en datering van klachten functionaris.
 - Plaatst voor handtekening en datering van: Leidinggevende en klager.
 - Retour enveloppe.
- 3.11. Indien ondertekent en retour gestuurd door leidinggevende word er een kopie gemaakt en beide exemplaren naar de klager verzonden, met daarbij een retour enveloppe. (Klager mag één exemplaar voor zichzelf houden)
- 3.12. Indien ondertekent en retour gestuurd door klager word er een kopie gemaakt één voor één voor leidinggevende en één voor de kwaliteitscoördinator.
- 3.13. Indien beide partijen voor akkoord hebben getekend worden alle verslaglegging gearchiveerd door kwaliteitscoördinator in daarvoor bestemde archief en worden eventuele maatregelen binnen de organisatie weggezet.
- 3.14. Indien klager niet akkoord gaat met de genomen maatregelen, verbetervoorstellen, oplossingen die zijn gegeven door de leidinggevende, beklaagde en klachten functionaris spreken we over een geschil. De klager kan dan contact opnemen met de onafhankelijke geschillen commissie waar de PrinsHoeve is aangemeld. Zie art. 4.0.

Onafhankelijke geschillencommissie:

Postadres:

De geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

bezoekadres

De geschillencommissie Zorg
Bordwijklaan 46
2591 XR Den haag

Telefoonnummer: 070 310 5380

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

4. Taken van de geschillencommissie

- 4.1. De geschillencommissie heeft de volgende taken:

Titel:	Klachtenreglement zorgvragers	Document:	F210.6 (A)
Gewijzigd op:	26-02-2019	Versie:	2.0
Proceseigenaar:	Directie	Status:	Definitief

- a. *Het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie).*
- b. *Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en beklagde, in afschrift aan de directie van de instelling.*

5. Niet in behandeling nemen van een klacht

- 5.1. *Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen indien:*
 - a. *De klacht anoniem is ingediend.*
 - b. *De feiten, omstandigheden en/of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.*
 - c. *Door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstekken – niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden voorgelegd.*
 - d. *De klager de klacht intrekt.*

6. Geheimhouding en privacy

- 6.1. *De beklagde en leidinggevende alsmede anderen die bij de behandeling van de klacht worden betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht in aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid bekend is geworden.*
- 6.2. *De geheimhoudingsplicht van de klachten functionaris en geschillencommissie duurt onbeperkt voort ook na het beëindigen van het lidmaatschap van de klachtenfunctionaris of geschillencommissie.*

7. Kosten van de procedure

- 7.1. *De klachtenprocedure (op grond van de onderhavige regeling) is kosteloos voor de klager.*

8. Overige zaken

- 8.1. *Minimaal één maal per jaar, tijdens de systeemboordeling, beoordeelt de directie de klachten. Wanneer de directie trends constateert in de klachten, worden er passende maatregelen genomen om herhaling van de problemen te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de aangeboden oplossingen doeltreffend zijn geweest.*
- 8.2. *Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. vertegenwoordigers over de PrinsHoeve en/of zijn haar medewerkers.*
- 8.3. *In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de partijen. Beslist de directie van De PrinsHoeve.*
- 8.4. *Dit reglement is een wijziging van het op 01 september 2012 in werking getreden reglement en treed in werken op 21 april 2017.*

Vastgesteld door de directie van Zorgcentrum De PrinsHoeve.