

Klachtenregeling cliënten

Inhoud

Voorwoord		2
Inleiding		2
Hoofdstuk 1:	Definities	3
Hoofdstuk 2	Procedure	4
Hoofdstuk 3	Algemene bepalingen	5

Voorwoord

Hierbij treft u de klachtenprocedure aan, welke door de klachtenfunctionaris van Broeder en Zuster Zorg wordt gehanteerd voor het be- en afhandelen van klachten die schriftelijk door u en/of uw betrokken familielid zijn ingestuurd. Het is van belang in geval u een klacht wilt melden, dat u deze volgens de stappen en richtlijnen van deze procedure bij Broeder en Zuster Zorg indient.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website: www.broederenzusterzorg.nl/klantenservice

Inleiding

Het klachtenrecht van cliënten via instellingen voor gezondheidszorg is een formeel recht. Hiermee wordt bedoeld op de wijze waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure.

Dit klachtenreglement bestaat uit procedures die betrekking hebben op de externe opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten en/of van betrokken familielieden.

Bij het indienen van een klacht, kunt u zich desgewenst tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door u zelfgekozen persoon.

Het doel van een klachtenreglement is:

- ✓ Dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop wij met klachten omgaan;
- ✓ Dat onze cliënten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;
- ✓ Dat hierdoor ook de kwaliteit van zorgverlening steeds verbetert;
- ✓ Dat wij klachten in de toekomst zoveel mogelijk weten te voorkomen.

Uitgangspunten bij de behandeling van uw klacht zijn:

- ✓ Laagdrempelig en toegankelijk: u kunt uw klacht op eenvoudige wijze indienen;
- ✓ Toepassing van Hoor en Wederhoor: klager en beklagde worden persoonlijk gehoord;
- ✓ Onafhankelijk en objectief: de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd vanuit een onpartijdig standpunt ten opzichte van de cliënt en de medewerker/organisatie;
- ✓ Deskundig: de klachtencommissie heeft deskundigheid voor afhandeling van de klacht.

Broeder en Zuster Zorg houdt een klachtenregister bij. Hierin worden ingediende klachten geregistreerd. Tevens worden de verschillende fases van de behandeling vastgelegd.

Hoofdstuk 1: Definities

- Artikel 1.1. **De organisatie(s)**
Broeder en Zuster Zorg is uw thuiszorgorganisatie.
- Artikel 1.2. **Klager**
Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de organisatie en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Artikel 1.3. **Klacht**
Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door de organisatie, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims.
- Artikel 1.4 **Zorgverlening**
Onder zorgverlening wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de organisatie wordt verleend.
- Artikel 1.5. **Klachtenfunctionaris**
Een door de bestuurder van Broeder en Zuster Zorg aangewezen functionaris met een specifieke taakstelling en verantwoordelijkheid voor de coördinatie en uitvoering van de interne klachtenprocedure.
- Artikel 1.6. **Klachtencommissie**
Een door de bestuurder van Broeder en Zuster Zorg ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten.
- Artikel 1.7. **Externe beroepsmogelijkheden**
De cliënten kunnen hun klachten ook (in tweede instantie) aanhangig maken bij andere externe instanties. Bij het inschakelen van een andere externe instantie blijft deze procedure van kracht.
- Andere externe klachtmogelijkheden zijn:
- Geschillencommissie Gezondheidszorg

Hoofdstuk 2 Procedure

Artikel 1.7.

Aanmelding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
2. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend ingediend te worden bij de klachtenfunctionaris van Broeder en Zuster Zorg.
3. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Broeder en Zuster Zorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door leidinggevendenden of zorgmedewerkers van Broeder en Zuster Zorg op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 1.8.

Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt eerst telefonisch aan de klager bevestigd. De klacht wordt aangehoord en er wordt informatie verstrekt over het verloop van de procedure.
2. Een resumé van het telefoongesprek en - met name - de klacht, wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager. Waarbij ook de verder procedure (opnieuw) wordt uitgelegd.
3. De klachtenfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen contact op met 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. Daarbij wordt de klacht en het resumé voorgelegd, met de vraag of de klacht nader kan worden toegelicht.
4. Nadat aanvullende informatie bij betrokkenen van Broeder en Zuster Zorg is opgevraagd (uiterlijk binnen een termijn van 7 dagen na ontvangst van de klacht), wordt de klacht met aanvullende documenten bij de klachtencommissie ingediend.

De klachtencommissie bestaat uit:

- de bestuurder, de zorgmanager, de HR-manager en de klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie houdt een behandeltermijn van **maximaal 6 weken** aan om tot een oordeel/besluit te komen.

5. In ieder geval binnen het termijn van 6 weken, stuurt de klachtenfunctionaris het oordeel/besluit schriftelijk door naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris neemt 5 dagen na versturing van het besluit telefonisch contact op met klager om te controleren dat: -klager het besluit heeft ontvangen en -tevreden is over de behandeling van de klachten en de uitkomst van het besluit.
7. Indien de klager niet tevreden is met de behandeling van de klacht en/of de uitkomst van het besluit, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager door naar de externe procedure van Broeder en Zuster Zorg.
8. De vertrouwenspersonen van Broeder en Zuster Zorg zijn als volgt te bereiken:
Voor Personeel: mevrouw S. Ozakar, te bereiken onder e-mail
hr@broederenzusterzorg.nl
Voor Cliënten: mevrouw W. Meijer, te bereiken onder e-mail
klachten@broederenzusterzorg.nl

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

- Artikel 1.9 **Vertegenwoordiging**
De klager, degene over wie wordt geklaagd, kan zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
- Artikel 1.10 **Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht**
Iedere klacht wordt intern gevolgd, ook als blijkt dat deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon ter zake waarvan: een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak en/of een strafvervolgung is ingesteld.
- Artikel 1.11 **Indienen klacht**
De klacht kan men schriftelijk indienen middels:
1. **Via de website** van Broeder en Zuster Zorg: www.broederenzusterzorg.nl
Kies tabblad klantenservice, vervolgens klikken op: Klachten-Geschillen-Complimenten, op deze pagina treft u een digitaal meldingsformulier aan. Vult u deze svp. zo volledig mogelijk in.
De klachtenfunctionaris neemt na verzending van dit formulier binnen 3 werkdagen contact met u op.

Of
 2. **Door versturen per post** van uw klachtenbrief:
Broeder en Zuster Zorg
Afdeling Klachten
Arie de Waalstraat 2A
1272 CB Huizen

Uw klachtbrief dient voorzien te zijn van een handtekening van de klager en uw volledige NAW-gegevens zoals: naam, voorletters, geboortedatum, adres, woonplaats en telefoonnummer. Uiteraard ook een duidelijke omschrijving van uw klacht.

Na ontvangst van uw brief, neemt de klachtenfunctionaris binnen 3 werkdagen contact met u op.

Of
 3. **Door versturen per email** van uw klachtbrief:
Scan uw klachtbrief in en voeg deze toe als document aan uw e-mail.
U kunt uw mailbericht versturen naar:
klachten@broederenzusterzorg.nl ter attentie van de klachtenfunctionaris.