



REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING (INTERN)

Dit Reglement is voor intern gebruik en bestemd voor de Klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Datum : Februari 2019
Versie : 1.1.
Beheerder : Zorgmanager



Reglement interne klachtenbehandeling

1. Begripsomschrijving

1.1. Zorgaanbieder

De bestuurder van Broeder en Zuster Zorg en de hieraan gelieerde dochterondernemingen, welke verantwoordelijk is voor de zorgverlening aan hen toevertrouwde klagers van haar woonvoorzieningen en/of vallende onder haar thuiszorgsegment.

1.2. Klager

Een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend. Hieronder wordt mede begrepen de vertegenwoordiger van de klager.

1.3. Klacht

Een uiting van onvrede door de klager over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens de klager. Deze gedraging kan betrekking hebben op zowel de zorgverlening als op de bejegening die door de klager als onterecht of onjuist wordt ervaren.

1.4. Klachtenfunctionaris

Een medewerker, benoemd door het bestuur van Broeder en Zuster Zorg, welke in het kader van de klachtenregeling belast is met de behandeling van ingediende klachten.

1.5. Klachtencommissie

Een commissie die klachten beoordeelt en met oplossingen, verbeterpunten en/of adviezen tot een afronding komt. Cliënt tevredenheid met betrekking tot de behandeling en afhandeling van de klacht is hierbij centraal uitgangspunt.

De commissie bestaat minimaal uit:

- Bestuurder;
- Zorgmanager;
- HR-manager en
- Klachtenfunctionaris

2. Doelstelling

2.1. De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers, alsmede het leveren van een bijdrage aan het ontstaan van gelijkwaardige verhoudingen tussen de klager en de zorgaanbieder;
- b. Het middels de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van de zorgaanbieder;
- c. De signalen, door klachten naar voren gebracht, te benutten voor kwaliteitsverbetering.

3. Indienen van een klacht

3.1. Een formele klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend, bij voorkeur schriftelijk, via:

- * de klachtenfunctionaris maar ook via:
- * zorgmedewerkers, een leidinggevenden of de bestuurder van broeder en Zuster Zorg;

3.2. Het staat cliënten (klagers) vrij om een klacht in te dienen bij:

- * De Geschillencommissie Gezondheidszorg waar de zorgorganisatie bij aangesloten is

Normaliter wordt de route van artikel 3.1. als eerste route gebruikt.

3.3. De klager wordt medewerkers geïnformeerd en desnoods ondersteund bij het insturen van de formele klacht naar de klachtenfunctionaris, de toegang tot de klachtenfunctionaris mag op geen enkele wijze beperkt worden.



KLACHTENFUNCTIONARIS

4. Functieomschrijving

- 4.1. De functie van klachtenfunctionaris betreft een extra aanvullende taakstelling en verantwoordelijkheid voor een medewerker van het managementteam welke daartoe door het bestuur benoemd is.
- 4.2. De klachtenfunctionaris zorgt dat klachten geregistreerd worden, er contact met de klager is en blijft en dat de klacht via het interne proces, in samenwerking met de klachtencommissie, behandeld en naar behoren wordt afgerond.
- 4.3. Het oordeel van de klachtencommissie behoeft voor betrokkenen niet als bindend geaccepteerd te worden. Indien met name de klager ontevreden is over het oordeel, dan kan deze zijn/haar klacht vervolgens nog indienen bij de vertrouwenspersonen van Broeder en Zuster Zorg, te weten:
Soumia Ozakar, 088-2206020, hr@broederenzusterzorg.nl of
Wouda Meijer, 088-2206015, clienraad@broederenzusterzorg.nl.
Zie verder **artikel 10** voor de procedure.
- 4.4. Tevens kan een klager, indien bij deze ontevredenheid blijft bestaan, de klacht bij een onafhankelijk Stichting voor geschillen aanbieden, waar iedere zorgaanbieder vanuit overheidswege verplicht bij aangesloten is. De klacht kan dan gestuurd worden naar:
De Geschillencommissie
t.a.v. nieuwe klachten
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

5. Taken van de klachtenfunctionaris (/ klachtencommissie)

De functionaris heeft als taak:

- * Bemiddeling bij klachten van klagers;
- * Behandeling van klachten van klagers in samenwerking met de klachtencommissie;
- * Advies/ oplossingen/ verbeterpunten vanuit de commissie vastleggen voor de zorgorganisatie;
- * Het uitbrengen van kwartaalrapportages aan en jaarlijks voor het eigen MT.

6. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De functionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

- a. Het arrangeren van gesprekken met alle betrokkenen in het kader van zijn/haar taak als bemiddelaar;
- b. Het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- c. Het oproepen van partijen of andere personen voor hoor en wederhoor;
- d. Inzage in cliënt gegevens na toestemming van de cliënt en na overleg met de zorgaanbieder;
- e. Inzage in andere relevante stukken na overleg met de zorgaanbieder.

7. Indienen van de klacht

- 7.1. De klager kan de klacht, zowel schriftelijk als mondeling bij de klachtenfunctionaris. Ingeval van een schriftelijke klacht wordt de naam van de klager en de reden van de klacht vermeld. Ingeval een mondelinge klacht wordt voorgelegd aan een medewerker, dan biedt deze aan te assisteren bij het op schrift stellen van de klacht. De schriftelijke weergave wordt door de klager voor akkoord getekend en vervolgens afgegeven bij de klachten functionaris.

- 7.2. Klachten kunnen op de volgende plaatsen door de cliënt worden gedeponerd:



- * Via de website van Broeder en Zusterzorg (www.broederenzusterzorg.nl), navigeer naar “Klantenservice” klik op “Klachten – Suggesties - Complimenten”, vervolgens klikken op de button: “Klachten–Suggesties-Complimenten formulier. Hier kunnen alle gegevens door client worden ingevuld of
- * Via het secretariaats-adres van de klachtenfunctionaris:
Broeder en Zusterzorg
t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 470
2990 Barendrecht
- * Via het e-mail van de klachtenfunctionaris:
klachten@broederenzusterzorg.nl

8. Ontvankelijkheid klacht

8.1. Niet ontvankelijk is een klacht, die:

- 8.1.1. gelijk is aan een klacht van de klager die nog in behandeling is¹ ;
- 8.1.2. al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan ² .

8.2. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit onverwijld dan wel zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van de reden aan de klager medegedeeld. Hierbij wordt tevens nadere informatie verschaft over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om de klacht aan de orde te stellen.

9. Werkwijze klachtenfunctionaris

9.1 Klagers die hun klacht niet direct bij Broeder en Zusterzorg hebben ingediend, maar contact hebben opgenomen met bijvoorbeeld het wijkteam of het doorbemiddelingsbureau van andere zorgaanbieders, worden doorgestuurd naar Broeder en Zuster Zorg.

9.1. Bij ontvangst van een klacht:

- Functionaris registreert de klacht in **Afas insite**, stuurt belanghebbende een melding;
- Functionaris neemt telefonisch contact op met klager, hierbij wordt het registratieformulier “**Klacht Client**” nader ingevuld;
- Functionaris stuurt **binnen 5 werkdagen** een ontvangstbevestiging van de klacht per brief aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

9.2. De functionaris stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de ingediende klacht en informeert hen over de verdere procedure.

9.3. De **klachtencommissie** draagt zorg voor behandeling en afhandeling van de klacht binnen de termijn van **maximaal 6 weken** na ontvangst van de klacht.

9.4. De functionaris stelt beide partijen, zowel de klager als de bestuurder (of medewerker) in de gelegenheid mondeling of schriftelijk hun zienswijzen naar voren te brengen. De functionaris stelt iedere partij op de hoogte van de standpunten van de andere partij.

¹ Indien mogelijk wordt in het oordeel over de reeds in behandeling zijnde klacht de **niet** ontvankelijk verklaarde klacht meegewogen.

² Onder een nieuw feit wordt in ieder geval verstaan het niet door de zorgaanbieder voldoen van door hemzelf vastgestelde maatregelen ter voorkoming van herhaling van de klacht en de daaruit sprekende tekortkomingen over de voorziening.



- 9.5. Zowel de klager als de bestuurder (of medewerker) kunnen zich laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening, bijstand verleend aan de medewerker van de zorgaanbieder komt voor rekening van de zorgaanbieder.
- 9.6. De medewerkers die eventueel worden opgeroepen, dienen hun medewerking te verlenen.
- 9.7. Zowel de klager als de zorgaanbieder (of medewerker) hebben recht op inzage van alle relevante stukken die voor de behandeling van de klacht van belang zijn en waarover de klachtenfunctionaris beschikt, mits de wet of een op grond van de wet gestelde regeling zich niet daartegen verzet.
- 9.8. Nadat het onderzoek is afgerond, wordt de gegrondheid van de klacht door de functionaris beoordeeld. Het oordeel dient voldoende gemotiveerd te zijn. Hierna wordt de klacht ter behandeling aan de klachtencommissie voorgelegd.
- 9.9. Binnen 7 werkdagen, doch uiterlijk 14 dagen na het indienen van de klacht, dient de commissie tot een oordeel/ conclusie gekomen te zijn, waarbij ook oplossingen/ verbeterpunten zijn geformuleerd.
- 9.10. De klachtenfunctionaris maakt de bevindingen en eventuele aanbevelingen binnen één week na vaststelling van de behandeling van de klacht schriftelijk bekend aan betrokkenen.
- 9.11. Na **5 werkdagen** neemt de functionaris contact op met de klager ter bevestiging dat de klacht naar tevredenheid is behandeld en opgelost. Mocht in dit cliënten contact blijken dat de klager ontevreden is over de behandeling en afronding van de klacht, dan verwijst de functionaris de cliënt door naar de vertrouwenspersonen, zoals contractueel is afgesproken.

10. Behandelingsprocedure bij doorverwijzing naar vertrouwenspersonen

Als de cliënt/klager ontevreden is over de klachtenbehandeling van Broeder en Zuster Zorg, dan wordt deze door de klachtenfunctionaris doorverwezen naar de vertrouwenspersonen.

- 10.1 De cliëntvertrouwenspersoon registreert de melding, stuurt een ontvangstbevestiging naar de cliënt en informeert de directie.
- 10.2 Cliëntenvertrouwenspersoon en directie bespreken de klacht inhoudelijk en stemmen de vervolgacties af.
- 10.3 De cliëntvertrouwenspersoon benaderd de betrokkene voor de uitvoering van de door de directie aanbevolen acties.
- 10.4 Broeder en Zuster Zorg draagt zorg voor het afhandelen van de klacht.
- 10.5 Als de cliënt het uiteindelijk nog niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen.

11. Periodieke (verplichte) rapportage

- 11.1 In het overzicht wordt opgenomen de be- en afhandeling van in het voorgaande kwartaal aangemelde klachten.
- 11.2 De functionaris maakt jaarlijks haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de functionaris, de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie en een overzicht van de gesignaleerde structurele tekortkomingen worden vermeld. Dit rapport wordt uitgereikt aan de bestuurder.



PLICHTEN ZORGAANBIEDER

12. Bekendmaking klachtenregeling voor cliënten

De zorgaanbieder dient bij aanvang van zorg, haar cliënten op transparante wijze te informeren over haar klachtenregeling en waar deze informatie te vinden is.

De informatie is o.a. te vinden op de website van Broeder en Zuster Zorg, onder “klantenservice”, tevens vermeldt in “Mijnzorgmap” welke iedere cliënt krijgt uitgereikt bij de start van zorg.

13. Melding maatregelen.

De klachtencommissie deelt de klager en de klachtenfunctionaris, uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mede of naar aanleiding van de klachtbehandeling maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke.

14. Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, besluiten klachtenfunctionaris in overleg met de klachtencommissie, op welke wijze een niet voorziene situatie behandeld dient te worden. Partijen worden hierover geïnformeerd en gevraagd om goedkeuring.

Bij dit reglement behoren de volgende bijlagen (documenten) toe voor de uitvoering van dit reglement en de klachtenregeling:

1. **Registratieformulier (intern) Klacht cliënt;**
2. **Werkproces klachtbehandeling cliënt;**
3. **Klachtenregeling cliënten;**