

Klachtenreglement Allertzorg

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: Allertzorg;
 - b. directie: de directie van de zorgaanbieder;
 - c. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
 - d. klacht: uiting van onvrede over 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;
 - e. klager: degene die een klacht indient;
 - f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - g. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - h. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - i. klachtcoördinator: degenen die binnen de Allertzorg, belast is met de coördinatie van klachten van cliënten.
 - j. onafhankelijk bemiddelaar: degene die door de directie is aangewezen en belast is met de advisering aan klagers en bemiddeling van klachten.

2. Indien Allertzorg meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen Allertzorg een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Artikel 2. Doel en toepassingsgebied

1. Het doel van dit reglement is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
2. Dit reglement is van toepassing op (alle locaties van) de zorgaanbieder, hieronder vallen de volgende ondernemingen: Allertzorg BV, Allertzorg Kraamzorg BV, Allertzorg Emeritus BV, Allertzorg Wonen Holding BV, Allertzorg Wijk Medische Centra BV en September Holding BV, gezamenlijk genoemd 'Allertzorg'.

Artikel 3. 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 klachtcoördinator.
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 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 4. De directie

1. De directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de onafhankelijk bemiddelaar.
2. Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directie de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 5. De onafhankelijk bemiddelaar

1. De directie stelt een onafhankelijk bemiddelaar aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
2. De onafhankelijk bemiddelaar heeft de volgende taken:
 - a. hij adviseert cliënten met betrekking tot het indienen van een klacht;
 - b. hij ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht;
 - c. hij onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
3. De directie ziet erop toe dat de onafhankelijk bemiddelaar zijn werkzaamheden onafhankelijk verricht volgens deze regeling en benadeelt deze niet wegens de wijze waarop deze functie wordt uitgevoerd.
4. De directie stelt de onafhankelijk bemiddelaar de faciliteiten ter beschikking die de bemiddelaar voor zijn werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
5. De onafhankelijk bemiddelaar die als persoon betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, zal de in lid 2 van dit artikel genoemde taken overdragen aan een ander persoon die geen betrokkenheid heeft.

Artikel 6. De klachtcoördinator

1. De klachtcoördinator heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert directie bij het afhandelen van de klacht.
 - c. hij coördineert het onderzoek en de afhandeling van de klacht.
2. De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtcoördinator nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtcoördinator registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtcoördinator schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie. De klachtcoördinator kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Hoofdstuk 2 Indienen van de klacht

Artikel 7. Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens nabestaanden.

Artikel 8. Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen Allertzorg, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de directie;
- d. de klachtcoördinator;
- e. de onafhankelijk bemiddelaar, alleen nadat de klacht eerst is besproken met (de zorgverlener van) Allertzorg

Artikel 9. Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen bij voorkeur schriftelijk (via post of e-mail) worden ingediend.
2. Aan het indienen van een klacht in het kader van deze regeling zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 10. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de directie, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt door de directie samen met de onafhankelijk bemiddelaar beoordeeld. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Hoofdstuk 3 Afhandeling van de klacht

Artikel 11. Afhandeling van de klacht

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van de klacht is erop gericht op het bereiken van een voor de klager en Allertzorg bevredigende oplossing.
3. De directie informeert de klager over de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 12. Termijn van behandeling

1. De directie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak.
2. Indien het zorgvuldige onderzoek van de klacht daartoe naar het oordeel van de directie noodzaakt wordt de in het eerste lid genoemde termijn kan eenmalig worden verlengd met een periode van maximaal vier weken. Deze verlening wordt tenminste voor het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn schriftelijk aan de klager medegedeeld.

Artikel 13. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de directie wenst. Als de directie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de directie dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

Hoofdstuk 4 Oordeel, besluit en maatregelen

Artikel 14. Uitspraak directie

1. De uitspraak van de directie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de directie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de directie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de directie en de motivering daarvan;
 - e. de beslissingen die op basis van het oordeel zijn genomen;
 - f. de termijn waarbinnen maatregelen waartoe besloten is, zullen zijn gerealiseerd.
 - g. de mogelijkheid om de uitspraak als geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie en binnen welke termijn de klager dit kan doen.
3. Uitspraken van de directie worden ondertekend door een lid van de directie.
4. De directie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;

Artikel 15. Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan 'De Geschillencommissie' VVT.

Artikel 16. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 17. Geheimhouding

De bemiddelaar, klachtcoördinator, directie en een ieder die betrokken is bij de afhandeling van klachten zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 19. Jaarverslag en reglement

1. De directie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de afhandeling van de ingediende klachten aan de Centrale Cliëntenraad. Daarin beschrijft de directie het aantal en de aard van de door de directie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en beslissingen van de directie.
2. De directie geeft in het jaarverslag aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

Artikel 20. Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die binnen Allertzorg gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door Allertzorg ingestelde cliëntenraad.
3. Deze regeling is gepubliceerd op www.allertzorg.nl/klachtenreglement en wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de binnen Allertzorg gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 21. Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtcoördinator, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.
3. De klachtcoördinator informeert de directie tenminste eenmaal per kwartaal over de status van de in behandeling zijnde klachten.

Artikel 22. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie voor zover het de werkwijze betreffende dit reglement.

Artikel 23. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter informatie voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 24. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017