

Intern klachtenreglement

(Integraal overgenomen van het door BTN verstrekte modeldocument “Intern klachtenreglement” versie december 2016 voor leden ingaande per 1 januari 2017)

Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Royal Care B.V., lid van BTN.

Artikel 1.2. Cliënt

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, 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.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Royal Care B.V. is aangesloten bij de

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP WOLVEGA

E-mail: info@zorggeschil.nl

Website: www.zorggeschil.nl

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. Het bestuur zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de directie van de locatie waarop de klacht betrekking heeft.
3. De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt binnen 2 werkdagen in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 3. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan het bestuur.
2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan het bestuur gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 4. Externe klachtenfunctionaris

1. Het bestuur roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert het bestuur de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst ervan door het bestuur doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 5. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Royal Care B.V. waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Royal Care B.V. over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Royal Care B.V. noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 6. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Geschilleninstantie

Artikel 7

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Algemene bepalingen

Artikel 8. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Royal Care B.V. kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 9. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Royal Care B.V. hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van de *cliëntvertrouwenspersoon* (Wlz) worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 10. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 11. klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Royal Care B.V. of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Royal Care B.V. of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.