

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Thuiszorg De ZorgSter,
- b. Management: de zorgmanager die eindverantwoordelijk is voor het primair proces
- c. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder wijkverpleging, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening 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. Klachtenfunctionaris: degene die binnen Thuiszorg De ZorgSter belast is met de behandeling van klachten van cliënten,
- h. Klachtenbemiddelaar: de onafhankelijke externe bemiddelaar die bemiddelt indien de cliënt niet tevredenheid is met de interne klachtafhandeling dan wel indien de klager niet wil dat de zorgaanbieder de klacht zelf afhandelt. Deze rol is door de branche organisatie van de zorgaanbieder (BTN) met Quasir te Meppel gecontracteerd,
- i. Geschillencommissie: de instantie zoals bedoeld in artikel 18 e.v. van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Thuiszorg De ZorgSter is aangesloten bij Stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel,
- j. Inspecteur: de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid,
- k. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder,
- l. WKKGZ: Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

Artikel 2 Door wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de desbetreffende cliënt;
- b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn/haar echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
- c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
- d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijk huishouding voert;
- e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de desbetreffende ouder uit het ouderlijk gezag is ontheven of ontzet;
- f. alle andere meerderjarige bloedverwanten in de rechte lijn;
- g. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- h. diens gemachtigde;
- i. diens zaakwaarnemer;
- j. diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan binnen Thuiszorg De ZorgSter worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;

- b. diens leidinggevende;
- c. het management;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de klachtenbemiddelaar.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via een klachtenformulier of via e-mail t.a.v. de klachtenfunctionaris (info@dezorgster.nl) worden geuit. Indien de klacht schriftelijk of via e-mail is ingediend, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij het verloop van de procedure wordt uitgelegd. Tevens wordt een inschatting gegeven op welke termijn een inhoudelijke reactie mag worden verwacht met een maximum van 6 weken. Deze termijn kan met 4 weken verlengd worden indien dit voor de afhandeling noodzakelijk is.

Artikel 5 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 klachtenfunctionaris.
3. Alle klachten worden bij de klachtenfunctionaris gemeld i.v.m. de registratie ervan.
4. Medewerkers bespreken geanonimiseerde klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
5. 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 desbetreffende 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.
6. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de medewerker dan wel de leidinggevende schriftelijk aan het management over de afhandeling van de klacht.
7. Indien op deze wijze met de klager geen bevredigende oplossing wordt bereikt, wordt dit schriftelijk aan het management gerapporteerd waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen acties en de besproken voorstellen.

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tot taak om cliënten, medewerkers en derden te informeren over de klachtenregeling. Tevens adviseert deze degenen die overwegen om een klacht in te dienen.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, welke werkzaamheden hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris periodiek aan het management al dan niet voorzien van aanbevelingen.

Artikel 6 Management

1. Het management kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtenbemiddelaar.
2. Doorverwijzing geschiedt pas nadat het management (telefonisch) met de klager heeft overlegd om de stand van zaken te resumeren en afspraken te maken over het vervolg van de klachtafhandeling.
3. Indien dit overleg met klager alsnog tot overeenstemming leidt, resumeert het management de oplossing en bevestigt dit schriftelijk aan de klager.
4. Indien de klager zijn klacht handhaaft, neemt het management binnen vijf werkdagen contact op met de externe klachtenbemiddelaar die de klachtafhandeling overneemt.

Artikel 7 De klachtenbemiddelaar

1. Indien de interne klachtenafhandeling niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, schakelt het management de onafhankelijke klachtenbemiddelaar in om de behandeling van de klacht over te nemen.
2. Het management ziet erop toe dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden verricht volgens deze regeling en de klager informeert over het verdere verloop van de procedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan wordt hiervoor schriftelijk toestemming gevraagd aan de klager.
4. De klachtenbemiddelaar kan de klager verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtenbemiddelaar vermeldt aan de klager dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
6. De rol van externe klachtenbemiddelaar wordt uitgevoerd door de coördinator van Quasir. De klachtenbemiddelaar neemt de klacht in behandeling en handelt deze conform deze regeling af. Het management wordt schriftelijk over de inhoud van de afhandeling geïnformeerd.

Artikel 8 Termijn van behandeling

Klachten worden binnen twee maanden na ontvangst van de klacht afgehandeld. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de behandelaar van de klacht de klager, de aangeklaagde en het management hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht kan niet-ontvankelijk verklaard worden als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds 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 klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van dit besluit, 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 bij interne klachtenbehandeling beoordeeld door de klachtenfunctionaris dan wel door de klachtenbemiddelaar indien deze de klacht in behandeling heeft. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 10 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan. Als de klager dit wenst, kan Thuiszorg De ZorgSter hulp verlenen bij het indienen en/of bij het formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift worden gesteld en door de klager worden ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook de hulp van Zorgbelang worden ingeschakeld of een cliëntvertrouwenspersoon indien er sprake is van WLZ zorg. Thuiszorg De ZorgSter draagt er zorg voor dat de klager informatie verschafft over de beschikbaarheid hiervan
2. De klager, degene over wie geklaagd wordt en/of Thuiszorg De ZorgSter kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Het management kan van de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken om een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 11 Kosten

1. De klachtenprocedure is voor de klager kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 10 lid 1. Dit geldt niet voor eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager zijn klacht voor aan de Geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de Geschillencommissie daarover is opgenomen. Het reglement is te vinden op www.zorggeschil.nl/reglement-en-routing-bij-een-geschil/

Artikel 12 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 wenst. Als een klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, wordt dit aan de klager en het management schriftelijk medegedeeld.

Artikel 13 Uitspraak klachtenafhandeling

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van Thuiszorg De ZorgSter waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel de klachtenafhandeling heeft geleid, welke beslissingen Thuiszorg De ZorgSter over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de beslissingen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.
2. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd indien een zorgvuldige afhandeling dit noodzakelijk maakt.
3. In iedere uitspraak wordt beschreven:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klacht behandeld is;
 - d. het oordeel van de behandelaar en de motivering daarvan;
 - e. de naam van de behandelaar die de uitspraak vastgesteld heeft;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de behandelaar.

Artikel 14 Geheimhouding

Alle personen die zich met klachtafhandeling bezighouden 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 14 Beroepsmogelijkheid

1. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak op de interne en/of externe klachtafhandeling over een klacht daartegen in beroep gaan bij de geschillencommissie zoals genoemd in artikel 1 lid i.
2. De geschillencommissie is onpartijdig en kan eventueel een schadevergoeding toekennen.
3. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris van Thuiszorg De ZorgSter dan wel Zorgbelang de klager helpen bij het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert de klager over de verdere behandeling van de klacht.
4. De procedure bij de geschillencommissie is beschreven op de website van Stichting Zorggeschil www.zorggeschil.nl/reglement-en-routing-bij-een-geschil/