



Klachten reglement cliënten

(Met input van modelklachtenregeling Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) ActiZ / LOC)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de stichting Zorggroep Liante
- b. raad van bestuur Zorggroep Liante : de raad van bestuur van Zorggroep
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Zorggroep Liante zorg verleent of heeft verleend;
- d. vertegenwoordiger : iemand die namens een ander persoon optreedt.
- e. klacht : uiting van onvrede over medebewoner, familie, vrijwilliger, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Zorggroep Liante of door een persoon die voor de Zorggroep Liante werkzaam is, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten

zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Zorggroep Lianté;

- h. klachtenfunctionaris : een externe functionaris die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- i. Cliëntvertrouwenspersoon Wzd : Degene waarop cliënten die volgens de Wzd onvrijwillige zorg ontvangen een beroep kunnen doen voor ondersteuning bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg.
- j. Geschillencommissie : Commissie die door de persoon die De klacht heeft ingediend benaderd kan worden. Zorggroep Lianté is via Brancheorganisatie Actiz aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Hoofdstuk 2 Visie op klachten

Zorggroep Liante doet haar uiterste best haar dienstverlening naar tevredenheid van allen uit te voeren. Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt of diens vertegenwoordiger ontevreden is. Mogelijk zijn verwachtingen niet uitgekomen.

Iedere klacht, idee, suggestie zien wij als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren en horen wij graag van u. Wij geven er de voorkeur aan dat klachten worden opgelost waar ze zijn ontstaan. De ervaring is dat veel problemen opgelost worden als men met elkaar in gesprek gaat. Om vervolgens samen te kijken naar een passende oplossing. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. het Team Kwaliteit (via het klachtenformulier op de website);
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon Wzd
 - e. de klachtenfunctionaris

2. Aanbevolen wordt dat de cliënt eerst met de medewerker zijn ontevredenheid bespreekt. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot de leidinggevende. Als ook hier het gewenste resultaat niet bereikt wordt, kan er een klachtenformulier ingevuld worden op de website. Indien het om inzet onvrijwillige zorg gaat kan ten alle tijden de cliëntvertrouwenspersoon Wzd benaderd worden. Mochten al deze inspanningen niet geleid hebben tot een oplossing dan kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris benaderd worden. Een klager kan overigens te allen tijde een klachtenfunctionaris benaderen. Deze werkwijze is opgenomen in artikel 9 op pagina 6.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- a. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

- b. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

- c. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.
- d. Wanneer het klachtenformulier op de website wordt ingevuld komt deze terecht bij de afdeling Beleid en Kwaliteit. In het volgende hoofdstuk wordt dit verder beschreven.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 4 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 5 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Wanneer een klacht wordt ingediend via het contactformulier op de website, zal er door een Adviseur Kwaliteit binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie verstuurd worden aan de persoon die het klachtenformulier heeft ingevuld. Daarnaast nemen zij contact op met de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis hiervan bepaald een Adviseur Kwaliteit de te volgen procedure en stelt de persoon die de klacht heeft ingediend en de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Adviseur Kwaliteit het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de persoon die de klacht heeft ingediend en aan de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren.

Artikel 6 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de persoon die de klacht heeft ingediend de klacht intrekt. De persoon die de klacht heeft ingediend kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan een Adviseur Kwaliteit te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Dit kan via het mailadres: kwaliteit@liante.nl.

Artikel 7 Beoordeling klacht door een Adviseur Kwaliteit

1. De Adviseur Kwaliteit beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Adviseur Kwaliteit voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de persoon die klacht heeft ingediend en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Adviseur Kwaliteit meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Adviseur Kwaliteit.
2. Indien de Adviseur Kwaliteit concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Adviseur Kwaliteit dit schriftelijk of per e-mail mee aan de persoon die de klacht heeft ingediend en de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft. De Adviseur Kwaliteit geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Adviseur Kwaliteit verzoekt de persoon die de klacht heeft ingediend om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de persoon die de klacht heeft ingediend hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Adviseur Kwaliteit bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Artikel 8 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de persoon die de klacht heeft ingediend meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Adviseur Kwaliteit contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Adviseur Kwaliteit spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
4. De Adviseur Kwaliteit zendt zijn oordeel over de klacht aan de persoon die de klacht heeft ingediend en aan de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
5. De Adviseur Kwaliteit vermeldt dat de persoon die de klacht heeft ingediend, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Adviseur Kwaliteit vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 9 De onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. Wanneer het niet lukt de onvrede op te lossen daar waar het ontstaan is, is er ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Op de website staat vermeld hoe met deze functionaris in contact te kunnen komen.
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur heeft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving beschreven.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Zorggroep Lianté onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris 1x per jaar een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Zorggroep Liante stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, worden behandeld op basis van deze klachten- regeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De persoon die de klacht heeft ingediend kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris

Artikel 10 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 persoon die de klacht heeft ingediend kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Zorggroep Liante is via Brancheorganisatie Actiz aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De afdeling Beleid en Kwaliteit bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Adviseur Kwaliteit 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.

Artikel 12 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 14 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de persoon die de klacht heeft ingediend of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 15 Openbaarmaking klachtenregeling

Afdeling Beleid en Kwaliteit brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 16 Evaluatie

1. Afdeling Beleid en Kwaliteit evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als afdeling Beleid en Kwaliteit dit wenselijk vindt.
2. De afdeling Beleid en Kwaliteit betreft bij iedere evaluatie ten minste de cliëntenraad.

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op dd/mm/20jj