



ForYou
Begeleiding

Officiële klachtenreglement

Doel van dit reglement

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van informele klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op cliënten, ouders, verzorgers, medewerkers, leveranciers en andere belanghebbenden.

Definitie

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat dit in eerste instantie besproken wordt met degene die, naar zijn/haar mening, de ontevredenheid veroorzaakt. Lukt het niet om in gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende, in eerste instantie terecht bij een ander persoon (b.v. de directie) met het verzoek om te bemiddelen. Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht indienen. De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar de leidinggevende van de veroorzaker.

Een formele klacht is een schriftelijke melding (per brief, het formulier of e-mail) over de ontevredenheid met betrekking tot de organisatiestructuur, beleid, werkzaamheden, verzuimbeleid, werkbelasting etc. van For You begeleiding.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van de klacht.

- De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.
- De klacht wordt geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage aan het formulier gevoegd.

2. Behandeling.

- Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht is deze besproken binnen het team.
- De melder van de klacht doet tevens de terugkoppeling naar de bron. Dit binnen de termijn van vier weken.
- Binnen het team wordt de klacht besproken en zal gekeken worden of de klacht gegrond is en of er aanpassingen, oplossingen zijn om de klacht weg te nemen.

3. Corrigerende maatregelen.

- Bij klachten die gegrond worden geacht, volgen corrigerende maatregelen.
- Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt het team wat een passende oplossing/maatregel is om de klacht weg te nemen.



ForYou
Begeleiding

Officiële klachtenreglement

- Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, en de partijen er niet samen uitkomen kan de klager zich richten tot de officiële klachtenprocedure.

4. Preventieve maatregelen.

- Er wordt in teamverband besloten of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De taak hiertoe wordt neergelegd bij diegene die effectief de verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding.

- Na afhandeling wordt het ingevulde klachtenformulier gearchiveerd. Deze wordt meegenomen in de jaarlijkse organisatie beoordeling.

6. Rapportage.

- For You begeleiding analyseert elk jaar de klachten, dit geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten.

- For You begeleiding beoordeelt of er trends zichtbaar zijn en of de (preventieve) corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en verbetering.

7. Evaluatie.

- De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de zelfevaluatie van For You begeleiding en de betrokken medewerkers.

Klachtenportaal Zorg

Tevens kan een klacht ingediend worden via de onafhankelijke klachtenregeling voor zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen; Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een Zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Bij het indienen van een klacht heeft de klager een naam, lidmaatschapsnummer en website nodig van Klachtenportaal Zorg.

Naam: For You begeleiding

Lidmaatschapnummer: 1744

Een klacht kan bij Klachtenportaal Zorg worden ingediend via:

- De site <http://klachtenportaalzorg.nl> via het klachtenformulier.

- Contact via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl.

- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan: Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD, Enkhuizen.



ForYou
Begeleiding

Officiële klachtenreglement

Procedure via Klachtenportaal Zorg

- Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart.
- Na ontvangst wordt de klacht beoordeeld door 'Klachtenportaal Zorg'.
- De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen. - De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
- Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager.
- Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie.
- Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd.
- Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
- De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
- Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld.
- Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg (zie bijlage).
- De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
- Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener.
- De klacht is afgehandeld.

Bijlagen bij het klachtenreglement

- Klachtenformulier.
- Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.



ForYou
Begeleiding

Officiële klachtenreglement

Formele klachtenformulier For You begeleiding

Een medewerker dient een informele klacht in, indien een medewerker ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan wel klachten verneemt van een cliënt, vertegenwoordiger of anderzijds een samenwerkingspartner, de medewerker meldt deze klacht.

Gegevens indiener klacht

Naam/functie

Adres

Postcode

Woonplaats

Telefoon

Datum van invullen

Omschrijving van de informele klacht

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Heb je geprobeerd het probleem zelf op te lossen? Zo ja, hoe? En met welk resultaat?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Heb je iemand gevraagd om te bemiddelen? Zo ja, wat was hiervan het resultaat?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:..... Handtekening:.....

Reglement Klachtenportaal Zorg

1. Indienen klacht

Een klacht kan worden ingediend door:

- De zorgontvanger
- de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgontvanger (mentor, curator of de schriftelijk gemachtigde van de zorgontvanger)
- de zaakwaarnemer van de zorgontvanger die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- een nabestaande (naast staande) van de zorgontvanger indien deze is overleden.

Indien de klager niet de zorgontvanger is en zijn hoedanigheid niet aanstonds duidelijk is, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klager te verzoeken zijn bevoegdheid aan te tonen.

2. Vereisten klacht

Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als;

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de klager zijn vermeld en, als klager niet de zorgontvanger is, welke zorgontvanger het betreft
- duidelijk is op wie (welke zorgverlener) de klacht betrekking heeft
- welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen
- duidelijk is wat de klacht inhoudt en het klaagschrift in het Nederlands gesteld is
- de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer geleden zijn dan vijf jaar voor de datum van de klacht
- de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn plaats vonden in de periode van lidmaatschap van Klachtenportaal Zorg door de betreffende zorgverlener

3. Ontvangstbevestiging

- De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

4. Rol van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg

- De klachtenfunctionaris neemt een ingediende klacht in behandeling en is belast met de eerste beoordeling.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgontvanger vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging aan de klager.



Officiële klachtenreglement

- De klachtenfunctionaris heeft de taak een bijdrage te leveren aan de oplossing van klachten over zorgaanbieders, die zich bij Klachtenportaal Zorg hebben aangesloten, met name door partijen met elkaar in gesprek te brengen.
- De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op en heeft als bemiddelaar het doel te komen tot een oplossing in de klacht naar tevredenheid van de klager en aangeklaagde.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten.
- Indien de klacht niet tot een oplossing is gebracht en klager de procedure wenst voort te zetten dan wel de klager geen bemiddeling maar een oordeel van de klachtencommissie wenst, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeleiden naar de klachtencommissie.
- Indien de klacht betrekking heeft op evident structureel onverantwoorde levering van zorg of geweldsincidenten meldt de klachtenfunctionaris deze zo spoedig mogelijk aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Klager en aangeklaagde worden over de melding aan IGZ geïnformeerd.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het aanleveren van het geanonimiseerde jaarrapport, dat opgevraagd kan worden en wordt ingestuurd aan de IGZ.

5. Taal

De gehele procedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Degene die de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, is zelf verantwoordelijk voor een tolk.

6. Reactie aangeklaagde

De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en verzoekt hem of haar op de klacht te reageren, waarbij een termijn voor reactie wordt bepaald.

7. Taak van de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg

- Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of de klager een oordeel wenst van de klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
- De klachtencommissie heeft tot taak een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.
- De klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de juridische aansprakelijkheid respectievelijk schadevergoeding.

8. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit drie onafhankelijke leden en wordt bijgestaan door een secretaris

- de voorzitter en secretaris zijn jurist
- de leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van klachtenbehandeling en/of zorg.

9. Bevoegdheden van de klachtencommissie



Officiële klachtenreglement

De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- het schriftelijk of mondeling horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de behandeling van de klacht relevante stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden, dit laatste ter beoordeling van de betreffende zorgverlener;
- het inschakelen van deskundigen.

10. De behandeling van een klacht

- Na ontvangst van de klacht, wordt de start van de klachtenprocedure bevestigd aan klager en aangeklaagde.
- Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet voldoende informatie bevat, wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken zijn klaagschrift aan te vullen.

11. Beslissing tot het niet behandelen van een klacht

De klacht wordt niet in behandeling genomen als;

- de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
- dezelfde klacht nog in behandeling is bij Klachtenportaal Zorg ; het klaagschrift niet aan de eisen voldoet;
- de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1 van dit reglement;
- de klacht geen behandel-/zorgrelatie betreft, of er reeds eerder een klacht over dezelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in kennis van de beslissing de klacht niet te behandelen en daarmee eindigt de procedure.

12. Toestemmingsverklaring

- Klager wordt door de secretaris gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de klachtencommissie kennis mogen nemen van informatie uit een medisch of zorgdossier van klager.
- Indien de klager een ander is dan de zorgontvanger is het wenselijk (indien mogelijk) te beschikken over een verklaring van de zorgontvanger dat hij instemt met kennisname van zijn gegevens door de klachtencommissie.

13. Hoor en wederhoor

- De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op de klacht te reageren.



Officiële klachtenreglement

- De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
- Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

14. Termijn uitspraak

- De klachtencommissie doet binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht door de commissie een uitspraak.
- Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de secretaris de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien.

15. Inhoud uitspraak

Iedere uitspraak van de klachtencommissie bevat:

- naam van klager en aangeklaagde
- de relevante feiten en omstandigheden
- de klacht
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde
- de wijze waarop de klacht is behandeld
- het oordeel van de klachtencommissie: ongegrondverklaring van de klacht of gedeeltelijk of geheel gegrondverklaring van de klacht, en de motivering daarvan
- eventuele aanbevelingen of advies
- de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben en wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.

16. Toezending afschrift

Afschrift van de uitspraak over een klacht wordt gestuurd aan:

- klager
- Aangeklaagde
- Klachtenportaal Zorg.

17. Vervolg op uitspraak

Indien de klacht (ten dele) gegrond is verklaard, dient de zorgverlener binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak, aan de commissie en de klager schriftelijk mee te delen of hij/zij naar aanleiding van het oordeel en de eventuele aanbevelingen of advies van de commissie redenen ziet tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke en op welke termijn.

18. Einde procedure



Officiële klachtenreglement

De klacht is afgehandeld:

- op het moment dat de klager tevreden is met de bemiddeling, de reactie en/ of afspraken met de aangeklaagde.
- indien de klacht aan de commissie is voorgelegd, met de uitspraak van de klachtencommissie.

19. Stopzetting behandeling 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 een klacht door Klachtenportaal Zorg wenst. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris resp. de secretaris van de commissie dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

20. Geheimhouding

Klachtenportaal Zorg en leden van de klachtencommissie zijn, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, verplicht om de informatie die hen ten behoeve van de klachtbehandeling ter beschikking wordt gesteld geheim houden.

21. Privacy

Persoonlijke gegevens in het kader van de klachtenprocedure worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.

22. Bewaarplicht

- Klachtenportaal Zorg bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard.
- Uitspraken worden geanonimiseerd gearchiveerd.

23. Verslaglegging

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de commissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.
- Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
- Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd aan zorgaanbieders en zorgontvangers die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

24. Slotbepaling

In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de klachtenfunctionaris dan wel, indien de klacht is voorgelegd aan de klachtencommissie, de voorzitter van de klachtencommissie.