

Inhoudsopgave

1.	Begripsomschrijvingen	- 2 -
2.	Wie een klacht kan indienen	- 2 -
3.	Bij wie een klacht kan worden ingediend	- 2 -
4.	Hoe een klacht wordt ingediend	- 2 -
5.	De medewerker en diens leidinggevende	- 2 -
6.	Het managementteam	- 3 -
7.	Klachtenfunctionaris	- 3 -
8.	Indienen van een klacht	- 3 -
9.	Aard van de klacht en termijn van behandeling	- 4 -
10.	Bevoegdheid	- 4 -
11.	Ontvankelijkheid van de klacht	- 4 -
12.	Melding van een klacht aan het managementteam	- 4 -
13.	Onderzoek	- 5 -
14.	Stopzetting behandeling van de klacht	- 5 -
15.	Geheimhouding	- 5 -
16.	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	- 5 -
17.	Evaluatie	- 5 -

1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Groenoord Zorgt;
- b. Raad van bestuur: de raad van bestuur/ algemeen directeur van de zorgaanbieder;
- c. Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 11 van deze regeling;
- d. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. 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;
klager: degene die een klacht indient;
- f. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. Cliëntenraad: de (gezamenlijke) cliëntenraad (en) die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. Zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

2. Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. De betreffende cliënt;
- b. Diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. Diens gemachtigde;
- d. Diens zaakwaarnemer;
- e. Diens nabestaanden.

3. Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. Degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. Diens leidinggevende;
- c. Het managementteam;
- d. De klachtenfunctionaris.

4. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

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.
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.

6. Het managementteam

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

7. Klachtenfunctionaris

1. Het managementteam stelt een klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
2. Het managementteam stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die de functie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

8. Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De klachtenfunctionaris vermeldt aan de klager dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. 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.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde.
8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt

daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.

9. Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtenfunctionaris doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert men de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

10. Bevoegdheid

1. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
2. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtenfunctionaris samen met twee door hem aan te wijzen leden. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

11. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris, 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 beoordeeld door de klachtenfunctionaris samen met twee door hem aan te wijzen leden. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

12. Melding van een klacht aan het managementteam

1. De klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan het managementteam als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de klachtenfunctionaris de melding schriftelijk aan het managementteam.
3. De klachtenfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachten schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan het managementteam heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht.

13. Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van het managementteam, laten adviseren door deskundigen.

14. 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 behandeld, deelt men dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

15. Geheimhouding

De leden van de commissie en de functionaris 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 Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

16. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt na 15 jaar vernietigd. De zorgaanbieder hanteert de bewaartermijn overeenkomstig met privacywetgeving, gehanteerd door gemeenten en overheid.

17. Evaluatie

Het managementteam evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als wenselijk.