KLACHTENREGELING

VOOR (VERTEGENWOORDIGERS VAN) CLIËNTEN VAN LEDEN VAN VERENIGING Riant Verzorgd Wonen

Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet elke zorgaanbieder een regeling treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Vereniging Riant Verzorgd Wonen heeft deze verplichting voor haar leden collectief georganiseerd. Hierdoor houdt de vereniging zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door haar achterban. Bovendien kunnen leden van Riant Verzorg Wonen hierdoor een snelle, onafhankelijke en eerlijke behandeling van klachten garanderen aan hun cliënten.

Deze regeling is goedgekeurd door de cliëntenraad.

I. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

ALV: De Algemene Ledenvergadering van vereniging Riant Verzorgd Wonen.

Beklaagde: De zorgaanbieder waarop, of de persoon op wiens gedraging, de klacht betrekking heeft.

Cliënt: Een natuurlijke persoon die door of via de zorgaanbieder zorg of ondersteuning ontvangt of heeft ontvangen.

Gedraging: Enig handelen of nalaten waaronder begrepen het nemen van een besluit.

Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van een persoon waarvoor de zorgaanbieder verantwoordelijk is.

Klachtenfunctionaris: De persoon die, conform artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de klager adviseert met betrekking tot de indiening van een klacht, de klager bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen onderzoekt.

Klager: De cliënt of de eerste contactpersoon van een cliënt die een klacht heeft ingediend.

Zorgaanbieder: Een organisatie die als lid staat ingeschreven bij de vereniging Riant Verzorgd Wonen.

II. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt;
- te streven naar een goede oplossing voor alle betrokkenen;
- het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde te bevorderen;
- een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van vereniging Riant Verzorgd Wonen en te komen tot structurele handhaving c.q. verbetering van de kwaliteitszorg en dienstverlening van haar leden.

III. INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Algemeen
De klager wendt zich eerst tot de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt teneinde te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Desgewenst kan een leidinggevende functionaris van de zorgaanbieder daarbij een bemiddelende rol spelen.

2. Indienen klacht
De klager dient een klacht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen. Indien de klacht (mede) betrekking heeft op een verzoek tot schadevergoeding dan geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar.
De klacht kan per e-mail worden verzonden aan klacht@riantverzorgdwonen.nl.

3. Ontvankelijkheid van de klacht

a) Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt of de eerste contactpersoon van de cliënt.

b) Klachten -of onderdelen daarvan- die betrekking hebben op geschillen van een financiële aard worden niet in behandeling genomen.

c) Klachten die betrekking hebben op het doen of nalaten van een ander dan de zorgaanbieder worden niet in behandeling genomen. In dit geval draagt de klachtenfunctionaris in afstemming met de klager zorg voor zorgvuldige overdracht aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft.

d) Klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorgverlening in de zin van de Wet Zorg en Dwang worden niet in behandeling genomen. Hiervoor wordt verwezen naar de directie of het bestuur ofwel naar de landelijke organisatie “vertrouwenspersoon WZD”.

e) Klachten die betrekking hebben op de door een gemeente afgegeven Wmo-indicatie of op de verstrekking van hulpmiddelen worden niet in behandeling genomen.

4. Kennisgeving van ontvangst
De klachtenfunctionaris stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, de klager én de beklaagde een kennisgeving van de klacht en zet daarmee het traject in gang voor de afhandeling van de klacht volgens deze klachtenprocedure.

5. Kosten
De klachtenbehandeling is voor klager kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten, die het inroepen van bijstand met zich meebrengt.

IV. BEHANDELING VAN EEN KLACHT

1. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de beklaagde bevredigende oplossing.
De klachtenfunctionaris adviseert de klager over het indienen van de klacht en ondersteunt de klager indien gewenst bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

2. Gecombineerde behandeling

a) Indien een klacht betrekking heeft op zorg of ondersteuning 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, kan de klachtenfunctionaris besluiten tot gecombineerde behandeling van de klacht.
De klachtenfunctionaris behoeft daarvoor de toestemming van de klager.

b) De afhandeling van een klacht als bedoeld in het eerste lid vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

c) In geval de klacht betrekking heeft op zorgverlening krachtens de Wmo kan de klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen deze samen met de onafhankelijk vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner van de gemeente behandelen.

d) Een gecombineerde behandeling mag niet leiden tot vertraging in de behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ziet daarop toe.

3. Bemiddeling
Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om op minnelijke wijze tot een regeling te komen, zal de klachtenfunctionaris adviseren om dat alsnog te proberen Uitgangspunt blijft om te trachten de klacht door bemiddeling op te lossen.

4. Hoor en wederhoor
De klachtenfunctionaris past te allen tijde hoor en wederhoor toe. De beklaagde wordt door de klachtenfunctionaris gevraagd om te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris kan besluiten tot mondelinge behandeling, waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunten nader toe te lichten. De klager bepaalt in samenspraak met de klachtenfunctionaris de locatie waar de hoorzitting plaats zal vinden.

Bij de behandeling van de klacht zal de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in acht worden genomen. Indien deze wet danwel enige wet- of regelgeving dat vereist, wordt van de klacht melding gemaakt bij de toezichthouder.

5. Behandelingstermijn

a) Binnen vier weken na indiening van de klacht brengt de klachtenfunctionaris schriftelijk advies uit. Het advies bevat aanbevelingen aan de beklaagde en/of klager om de klacht op te lossen en in de toekomst dergelijke klachten te voorkomen.

b) De beklaagde komt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het uitbrengen van het advies van de klachtenfunctionaris, tot haar oordeel.

c) Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de beklaagde noodzaakt, kan de beklaagde de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De beklaagde doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en klachtenfunctionaris.

d) Het oordeel van de beklaagde is met redenen omkleed en omvat minimaal een uiteenzetting van de beslissingen die de beklaagde over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

e) Het oordeel van de beklaagde kan zijn:
   a. Niet-ontvankelijkheid van de klacht;
   b. Ontvankelijkheid doch ongegrondheid van de klacht;
   c. Ontvankelijkheid doch gedeeltelijke ongegrondheid van de klacht;
   d. Ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.

f) De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de beklaagde zijn oordeel tijdig, volledig en inhoudelijk aan de klager en hemzelf geeft.

6. Intrekken klacht door klager

Wanneer de klager zijn klacht intrekt, staakt de klachtenfunctionaris de behandeling onder kennisgeving aan klager en beklaagde.

7. Beroep

a) Als het niet lukt om met behulp van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen van de klacht, dan kan klager de klacht indienen bij de Geschillencommissie EZa.

b) Indien van de klager 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, kan hij zich rechtstreeks wenden tot de Geschilleninstantie. Het reglement van de Geschillencommissie EZa is te vinden op de website www.geschillencommissie-eza.nl.

V. DE KLACHTENFUNCTIONARIS

1. Onafhankelijkheid

Een klachtenfunctionaris:

a) is onafhankelijk;

b) is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;

c) richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;

d) ondersteunt een klager zonder last of ruggespraak van Riant Verzorgd Wonen, van leden van Riant Verzorgd Wonen of enige andere persoon of rechtspersoon;

e) heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de beklaagde.

2. Partijdigheid

a) Indien de klager van mening is dat de klachtenfunctionaris partijdig is, dan kan hij dit met redenen omkleed, schriftelijk kenbaar maken aan het bestuur van Riant Verzorgd Wonen (via info@riantverzorgdwonen.nl).

b) Het bestuur van Riant Verzorgd Wonen laat klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht over vermeende partijdigheid van een klachtenfunctionaris weten of zij deze klacht gegrond dan wel ongegrond acht en welke maatregelen zij neemt.

c) Het bestuur van Riant Verzorgd Wonen kan een plaatsvervangende klachtenfunctionaris aanwijzen.

3. Benoeming

Een klachtenfunctionaris wordt (her)benoemd door de ALV van Riant Verzorgd Wonen, al dan niet op voordracht van het bestuur van Riant Verzorgd Wonen.

4. Benoemingstermijn

Een klachtenfunctionaris wordt benoemd voor drie jaren en is onbeperkt herbenoembaar. Het bestuur van Riant Verzorgd Wonen stelt een rooster van aan- en aftreden op waarbij ernaar wordt gestreefd om de continuïteit en knowhow zoveel mogelijk te waarborgen.

5. Ontslag

De ALV van Riant Verzorgd Wonen kan een klachtenfunctionaris onder opgaaf van gewichtige redenen ontslaan.

6. Einde benoeming

Een benoeming van een klachtenfunctionaris eindigt:

- na het einde van de benoemingstermijn;
- door ontslag door de ALV van Riant Verzorgd Wonen;
- op eigen verzoek van de klachtenfunctionaris.

7. Verslag

a) De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan het bestuur van Riant Verzorgd Wonen. Dit verslag beschrijft het aantal klachten dat door de klachtenfunctionaris in behandeling is genomen, de aard en inhoud van deze klachten, de adviezen op de klachten en de aanbevelingen aan beklaagden.

b) In het verslag vermeldt de klachtenfunctionaris ook door haar gesignaleerde meermalig voorkomende knelpunten in de zorg van de bij Riant Verzorgd Wonen aangesloten organisaties.

c) In het verslag worden geen tot de klager of beklaagde herleidbare gegevens opgenomen.

VI. OVERIGE BEPALINGEN

1. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig

wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

2. Bekendmaking

De leden van Riant Verzorgd Wonen dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling. De klachtenregeling wordt in ieder geval vermeld op de website van het betreffende lid van Riant Verzorgd Wonen.

3. Wijzigingen

a) Wijziging van deze regeling geschiedt door de ALV van Riant Verzorgd Wonen.

b) De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad over de wijziging; opmerkingen van de cliëntenraad met betrekking tot de wijziging(en) worden aan het bestuur van Riant Verzorgd Wonen gezonden.

c) Het bestuur van Riant Verzorgd Wonen informeert de ALV over ontvangen reacties van cliëntenraden. Zo nodig besluit de ALV tot wijziging van deze regeling op basis van de ontvangen opmerkingen.

4. Restbepaling

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur van Riant Verzorgd Wonen.