

Klachtenreglement

Inleiding

Alle medewerkers van Zorgbureau HomeCare B.V. proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het management zal er op toezien dat de geleverde prestaties voldoen aan de kwaliteitsnormen die Zorgbureau HomeCare B.V. hiervoor heeft. Toch kan het gebeuren dat een cliënt minder tevreden is over de geleverde zorg. In eerste instantie wordt in onderling overleg veel ontevredenheid weggenomen. Als dit toch niet tot een oplossing leidt, mag een klacht ingediend worden.

Wettelijk geregeld

Dit Klachtenreglement is in overeenstemming met de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het regelt de wijze waarop de klachten en geschillen worden behandeld voortvloeiende uit de eisen van de Wkkgz.

Artikel 1. Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Zorgbureau HomeCare B.V., lid van Zorgthuisnl.

Artikel 1.2. Cliënt

Een natuurlijke persoon die:

1. zorg vraagt;
2. maatschappelijke ondersteuning vraagt;
3. aan wie zorg wordt verleend;
4. aan wie maatschappelijke ondersteuning wordt verleend.

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, 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.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Zorgbureau HomeCare B.V. is aangesloten bij de Stichting Zorggeschil.

Artikel 1.7. Klachtenfunctionaris

Zorgbureau HomeCare B.V. waarborgt dat de (externe) klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en is onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Artikel 3. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van Stichting Zorggeschil.

Indiener van de klacht wordt door Zorgbureau HomeCare B.V. regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 4. De medewerker en zijn zorgmanager

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. De directie zendt de klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de zorgmanager.
3. De 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.
4. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de externe klachtenfunctionaris van Quasir.
5. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
6. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de zorgmanager, stelt de zorgmanager de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de zorgmanager of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door de zorgmanager.
7. De zorgmanager, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 14 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de zorgmanager die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de zorgmanager die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 7. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Zorgbureau HomeCare B.V. waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Zorgbureau HomeCare B.V. over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Zorgbureau HomeCare B.V. noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. Zorgbureau HomeCare B.V. doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Geschilleninstantie

Artikel 9.

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement,
diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van hem 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.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Zorgbureau HomeCare B.V. kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Zorgbureau HomeCare B.V. hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van *Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz)* worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 12. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 13. Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of zorgmanager op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg 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, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Zorgbureau HomeCare B.V. of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven wie hij wenst als eerste aanspreekpunt: de betrokken klachtenfunctionaris, zorgmanager van Zorgbureau HomeCare B.V. of de klachtenfunctionaris van de andere partij.

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen bij:

Zorgbureau HomeCare B.V.
t.a.v. de directie
Kempstraat 230
2572 GM Den Haag

telefoonnummer: 06 - 21 87 80 65
mail: info@zorgbureau-homecare.nl

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:

Quasir
Postbus 1021
7940 KA Meppel

telefoonnummer klachtenfunctionaris: 06 – 48 44 55 38
mail Onafhankelijke Klachtenbemiddeling: bemiddeling@quasir.nl
website: www.quasir.nl

De Geschillencommissie is bereikbaar via:

Stichting Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht

mail: info@zorggeschil.nl
website: www.zorggeschil.nl/clienten

Klachtenregeling

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Bent u ontevreden of heeft u een klacht. Hieronder leest u waar u dit kunt melden. Uw klacht levert een bijdrage aan verbetering van onze zorg. In deze klachtenregeling leest u hoe wij uw klacht in behandeling nemen. Daarnaast maatregelen treffen om herhaling te voorkomen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht kan te maken hebben met:

- een handeling, het nalaten daarvan of omgang met u door medewerkers van ons
- het nemen van een besluit door ons met negatieve gevolgen voor u
- gedraging van de instelling of zorgverlener
- weigering door ons uw vertegenwoordiger te erkennen

Wie kunnen een klacht indienen?

- U
- Uw partner
- Uw contactpersoon
- Uw wettelijk vertegenwoordiger
- Uw gemachtigde
- Uw nabestaanden

Waar kunt u een klacht indienen?

U meldt uw klacht bij de betrokken zorgverlener of de zorgmanager. Medewerker en zorgmanager gaan respectvol en rechtvaardig met de klacht om. Zij luisteren met aandacht naar uw klacht of probleem. En doen hun uiterste beste om uw klacht op te lossen. Uw tevredenheid staat bij ons centraal.

Wat kunt doen als u niet tevreden bent?

U kunt uw klacht binnen 30 dagen na het ontstaan ervan indienen bij de directie. Wij nemen uw klacht binnen 3 dagen in behandeling. Wij doen ons uiterste best en helpen u bij het oplossen van uw klacht. Uw klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen bij:

Zorgbureau HomeCare B.V.
t.a.v. de directie
Kempstraat 230
2572 GM Den Haag

telefoonnummer: 06 - 21 87 80 65
mail: info@zorgbureau-homecare.nl

Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke partij?

Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. Onze klachtenfunctionaris is van onafhankelijke instantie Quasir. Hiermee kunt u uw klacht bespreken. De klachtenfunctionaris helpt, adviseert en bemiddelt voor u om uw klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:

Quasir
Postbus 1021
7940 KA Meppel

telefoonnummer klachtenfunctionaris: 06 – 48 44 55 38
mail Onafhankelijke Klachtenbemiddeling: bemiddeling@quasir.nl
website: www.quasir.nl

Waar kunt nog meer terecht met uw klacht?

Bent u nog steeds niet tevreden, dan kunt u uw klacht melden bij de geschillencommissie. Dit kan ook via de klachtenfunctionaris. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. De uitspraak van de geschillencommissie is binnen 6 maanden. Voor uw melding en meer informatie hierover kunt u terecht bij:

Stichting Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht

mail: info@zorggeschil.nl
website: www.zorggeschil.nl/clienten

Hoe gaan wij om met uw klachten?

Uw klacht wordt altijd strikt vertrouwelijk behandeld door alle betrokken partijen.

Wat doen wij verder met uw klacht?

Bij gegronde en terechte klachten wordt vervolgens gekeken of de processen en protocollen bijgesteld dienen te worden ter voorkoming van herhaling.

Hoe registreren wij uw klachten?

Klachten worden geregistreerd in een daartoe ingerichte database. Ook de acties die ondernomen worden naar aanleiding van de klachten worden in deze database ingevoerd. Deze database vormt de bron voor managementrapportages voor intern gebruik of voor onze opdrachtgevers.

Hoe komt u aan onze klachtenreglement?

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat precies beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit verder afhandelen. U kunt dit klachtenreglement opvragen bij de zorgmanager. Het klachtenreglement is ook op deze pagina te vinden.