KLACHTENREGELING
Kim’s hart voor de zorg

Naaldwijk, april 2020

Woord vooraf

De medewerkers van Kim's hart voor de zorg zetten zich allen in om de beste zorg te verlenen. Wij betreuren het dan ook als iemand niet tevreden is over onze dienstverlening. Cliënten die niet tevreden zijn over de dienstverlening, hebben op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) het recht hierover een klacht in te dienen. Kim's hart voor de zorg wil leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo haar zorgverlening te kunnen verbeteren.

We willen goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van onze cliënten. Bij het verlenen van goede zorg past zeker ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over ons behandelaanbod.
We stimuleren een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere klacht zien we als een signaal en krijgt serieus aandacht. Hoe eerder een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met onze cliënt te behouden of ter herstellen. Deze klachtenregeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten. Met deze procedure willen we waarborgen dat klachten van onze cliënten op uniforme wijze worden behandeld.

Naaldwijk, april 2020

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen
In deze regeling wordt verstaan onder:
Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van Kim's hart voor de zorg betreffen.
Cliënt: een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Kim's hart voor de zorg.
Gemachtigde: iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
Hij/zij: Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
Klacht: elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Kim's hart voor de zorg in de uitoefening van diens functie.
Klachtbehandelaar: degene die belast is met de behandeling van de klacht.
Klachtenfunctionaris: de door Kim's hart voor de zorg aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kunnen dit zijn: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.
Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, de curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
Zorgaanbieder: Kim's hart voor de zorg, in deze regeling ook te noemen: 'Kim's', rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur.

Artikel 2 – Indiening klacht
1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Kim's hart voor de zorg, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
7. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 – Niet-behandelen klacht
1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
a. de klacht kennelijk ongegrond is;
b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4 – Zorgvuldigheid
De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 5 – Inzage dossier
De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 6 – Kosten
1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende
De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 8 – Registratie werkzaamheden
De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 – Benoeming
Kim's benoemt via stichting Zorggeschil te Oosterwolde een onafhankelijke deskundige in de functie van (externe) klachtenfunctionaris. Wanneer een cliënt wel een klacht indient maar dit niet via een klachtenfunctionaris wenst te doen, kan hij of zij een gesprek aanvragen met Marco Hopman.

Artikel 10 – Onafhankelijkheid
1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

Artikel 11 – Ondersteuning
Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht
Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de Geschillencommissie in geval van complexe klachten;
g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging
De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene
Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Afschrift aan Kim's
De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht
Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 18 – Voortgang procedure
De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 20 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.
3. Indien de klacht de directeur in persoon betreft, wordt het besluit genomen door een van de leden van het managementteam.

Artikel 22 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 23 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt

de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 24 – Registratie werkzaamheden
De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 25 – Klacht over meerdere zorgaanbieders
1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 26 – Geschilleninstantie Wkkgz
Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen te Den Haag (www.degeschillencommissiezorg.nl).

Artikel 27 – Vaststelling en bekendmaking
1. Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2020. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. Kim’s hart voor de zorg brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
3. De zorgaanbieder maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht.
4. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.