

Interne klachtencomplimenten regeling Directzorg

Samengesteld door: afdeling kwaliteit
Datum: december 2019
Geldig tot: december 2021
Auteur: Yvonne Cabaret (Klachten en complimenten functionaris)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- zorgaanbieder : Directzorg
- Directeur: de Directeur van Directzorg is eindverantwoordelijk voor de organisatie
- Klachten en complimenten functionaris: medewerker kwaliteit die zich binnen de organisatie bezig houdt met de opvang van klachten en complimenten van cliënten en medewerkers.
- cliënt: De cliënt aan wie Directzorg, zorg, verpleging of begeleiding verleent of heeft verleend.
- Medewerker: de medewerker die bij Directzorg in dienst is en de zorgverlening of begeleiding bij de cliënten verleent.
- Compliment: uiting van tevredenheid over zorg, begeleiding, planning, nemen van een besluit en of handeling.
- klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt of medewerker, door Directzorg of door een medewerker die voor Directzorg werkzaam is.
- Klager/melder: degene die een klacht indient.
- Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 2 De klachtencomplimenten functionaris

Artikel 2 Klachtencomplimenten functionaris

- De Directeur stelt een klachten en complimenten functionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
- De directeur ziet erop toe dat de klachten en complimenten functionaris de werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
- De Directeur stelt de klachten en complimenten functionaris de faciliteiten ter beschikking die voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- De klachten en complimenten functionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht, compliment in te dienen.
- De Directeur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- De klachtencomplimenten functionaris registreert de klachten, complimenten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten, complimenten zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachten en complimenten functionaris schriftelijk periodiek over de werkzaamheden en bevindingen aan de directeur. De klachten en complimenten functionaris kan aan de bevindingen aanbevelingen verbinden.
- De klachten en complimenten functionaris functioneert onafhankelijk en kan derhalve niet ontslagen worden door een uitspraak ten aanzien van een klacht.

Artikel 3 Einde functie klachtenfunctionaris

Functie van de klachten en complimenten functionaris eindigt door:

- Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen.
- Als blijkt dat de klachten en complimenten functionaris (zichtbaar) zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Hoofdstuk 3: De afhandeling van een klacht

Artikel 4 Indienen van een klacht

- Klachten en complimenten kunnen schriftelijk, per mail of telefonisch worden ingediend bij de klachten en complimenten functionaris.
- De klachten en complimenten functionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachten en complimenten functionaris dit in de ontvangstbevestiging.
- De klachten en complimenten functionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachten en complimenten functionaris (met een maximum van 6 weken) te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- Indien de klacht wordt ingediend door derden buiten de cliënt om, dan bespreekt de klachten en complimenten functionaris dit met de cliënt/medewerker waarvoor de klacht is ingediend. De cliënt/medewerker dient toestemming te geven dat er buiten de cliënt/gemachtigde om een klacht voor hem/haar wordt ingediend. Dit kan zowel mondeling, per mail als schriftelijk.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

- De klachten en complimenten functionaris stelt degene waarover een klacht is ingediend in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.
- Medewerkers maken degene die een klacht heeft ingediend zo nodig attent op de klachten en complimenten regeling en de klachten en complimentenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken indien van toepassing, in samenspraak met de klachten en complimenten functionaris, klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- 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.

Artikel 6 formele of informele klacht

Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. Bij een formele klacht is een formele interne klachtenprocedure van kracht. Met de klager wordt afgesproken of hij/zij een brief wil ontvangen over de afgeronde klacht. Er wordt een klachtendossier opgesteld en bijgehouden gedurende de behandeling van de klacht waarbij de directeur op de hoogte wordt gehouden over het vervolg van de klacht.

Informele klachten zijn klachten die eenvoudig en snel kunnen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Er wordt een klachtendossier opgesteld waarin de klacht wordt benoemd en afgesloten. Mocht via deze weg echter geen oplossing geboden (kunnen) worden die naar tevredenheid is van betrokkenen, dan kan alsnog besloten worden tot het indienen van een formele klacht.

Artikel 7 Aard van de klacht en termijn van behandeling

- De klachten en complimenten functionaris beoordeelt of de klacht formeel of informeel behandeld moet worden.
- De klachten en complimenten functionaris doet binnen maximaal 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van dit termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager. De klager krijgt hierover bericht met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen de klager alsnog een uitspraak tegemoet kan zien.

Artikel 8 Afhandeling van een klacht betreffende onverantwoorde zorg

- De klachten en complimenten functionaris meldt klachten binnen vijf dagen mondeling en of per mail aan de directeur als deze vermoed dat er betrekking is op onverantwoorde zorg.
- Als blijkt tijdens de behandeling van de klacht dat er structureel onverantwoorde zorg is geboden, kan de directeur een schorsing opleggen aan de betrokken medewerker.
- Indien bij de klachten en complimenten functionaris is gebleken, dat de directeur geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding meldt de klachten en complimenten functionaris deze klacht aan de inspecteur.
- Voorafgaand aan de melding van de inspectie stelt de klachten en complimenten functionaris de directeur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het voornemen een klacht te melden.
- Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachten en complimenten functionaris een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
- De klachten en complimenten functionaris deelt het de Directeur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

- Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt.
- De klager kan de klacht intrekken door dit schriftelijk of per mail te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachten en complimenten functionaris wenst.
- Indien de klachten en complimenten functionaris de klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachten en complimenten functionaris dit mee aan de aangeklaagde, de directeur en de klager.

Artikel 10 Uitspraak klachtencomplimenten functionaris

- De uitspraak van de klachten en complimenten functionaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
- In iedere uitspraak beschrijft de klachten en complimenten functionaris in de klachtenregistratie:
 - De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - De standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - De wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - Het oordeel van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - Eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.

Artikel 11 Geheimhouding

De klachten en complimenten functionaris en de direct betrokkenen vanuit Directzorg 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.

Artikel 12 Archivering, bewaartermijn en inzage klachtendossier

- De klachten en complimenten functionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. Directzorg is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen, indien dit noodzakelijk lijkt te zijn.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
- Het klachtendossier maakt geen deel uit van het dossier van de client. De client heeft in deze alleen inzage in persoonsgegevens die in het dossier over hem gaan.

Artikel 13 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

- Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 4 bedoelde brief/besluit worden ingediend bij de geschillencommissie.
- De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement van de geschillencommissie VVT is te vinden op de website van de geschillencommissie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> en <https://zorgthuisnl.nl/> en op <https://www.loc.nl/>

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Overige klacht, compliment- en meldmogelijkheden

Deze klachten en complimentenregeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 15 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden er binnen Directzorg geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Indien een klacht wordt ingediend bij de Geschillencommissie worden **wel** kosten in rekening gebracht. Zie verder het reglement van de Geschillencommissiezorg.

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/kosten/>

Artikel 16 Jaarverslag en reglement

- De klachten en complimenten functionaris brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directeur. Daarin benoemd de klachten en complimenten functionaris het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencomplimenten functionaris. De directeur bespreekt het jaarverslag met de verantwoordelijke regiomanagers.
- De Directeur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

Artikel 17 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

- Deze regeling is besproken met de CR en de OR, waarbij de wijze van implementatie is vastgesteld.
- Deze regeling wordt ter inzage voor cliënten op de website van Directzorg geplaatst.
- Deze regeling is ter inzage van de medewerkers te vinden via het medewerkersportaal.

Artikel 189 Evaluatie

- De klachten en complimenten functionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding met de directeur en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris, de directeur of regiomanager(s) dit wenselijk vindt.
- De klachtencomplimenten functionaris betreft bij iedere evaluatie de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2017

Aangepast op 20-12-2019

Brielle 20-12-2019