

Inleiding

De huidige klachten procedure komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 1 januari 2016) stelt.

De Wkkgz stelt vier globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

- (1) klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
- (2) de behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing;
- (3) de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- (4) binnen zes weken na indiening van de klacht moet de zorgaanbieder een oordeel geven over de klacht. De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken.

De interne klachtenprocedure van *Rinette Zorg* heeft twee fasen:

- Wanneer een klacht binnenkomt, wordt deze intern doorgestuurd naar de leidinggevende van de medewerker of de afdeling waar de klacht betrekking op heeft. Vervolgens wordt de klacht intern behandeld, samen met de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend.
- Wanneer het niet lukt om de klacht intern naar tevredenheid op te lossen, dan kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris die vervolgens de klacht gaat behandelen, samen met de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend. Deze fase duurt maximaal zes weken, met de mogelijkheid om deze eenmaal te verlengen met vier weken, dit met instemming van de klager. Na afloop van deze klachtenbehandeling krijgt de klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin deze gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien geeft de zorgaanbieder aan of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

Dit is de interne klachtenprocedure van *Rinette Zorg*.

Rinette Zorg waarborgt dat de 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 hij functioneert onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.

- Vindt de klager dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan door een door hem/haar zelf gekozen persoon of door de cliëntvertrouwenspersoon. De cliënt kan er ook voor kiezen zich te laten vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon.

Definities

Artikel 1.1. De zorgaanbieder.

Rinette Zorg BV, is lid van branchevereniging ZorgthuisNL.

Artikel 1.2. Cliënt.

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg 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 over die weigering schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klachtenfunctionaris.

Een onafhankelijke functionaris die een ingekomen klacht behandelt, volgend op de eerste fase van klachtenbehandeling. *Rinette Zorg* is hiervoor aangesloten bij Quasir.

Artikel 1.5. Klager.

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

Artikel 1.6. Nabestaande.

- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- 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;
- 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;
- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Artikel 1.7. Geschillencommissie.

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Rinette Zorg BV is aangesloten bij de stichting Zorggeschil (contactgegevens op www.zorggeschil.nl).

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Behandeling van de klacht.

1. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail (info@rinettezorg.nl) ingediend. 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 2 werkdagen na ontvangst van de klacht ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft.
3. De medewerker die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 35 werkdagen na de ontvangst van de klacht deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 3. Conclusie eerste klachttopvang.

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de medewerker die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de medewerker 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 4. Externe klachtenfunctionaris.

1. Indien in het in art. 3 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.
2. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk drie werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.
3. 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.

Artikel 5. Conclusie.

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris, een schriftelijke mededeling van *Rinette Zorg* waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen *Rinette Zorg* 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 *Rinette Zorg* noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd, dit met instemming van de klager. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 6. Intrekking klacht.

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

Geschilleninstantie

Artikel 7.

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 klachtenprocedure;
- 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;

Klager kan pas in tweede instantie naar de geschilleninstantie, dus nadat hij eerst de klacht heeft voorgelegd aan de zorgaanbieder en daarna aan de klachtenfunctionaris.

De klager kan in één geval in eerste instantie, dus rechtstreeks naar de geschilleninstantie:

- c. wanneer 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.

Indien een klager zich wil wenden tot de geschilleninstantie, dan laat de Raad van Bestuur de klager weten binnen welke termijn de klager dit kan doen en hij geeft door het adres en de website van de geschilleninstantie.

Algemene bepalingen

Artikel 8. Vertegenwoordiging van de klager.

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel *Rinette Zorg* kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen. De directie kan de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 9. Bijstand voor de klager.

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. *Rinette Zorg* draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand. De klacht kan, indien de klager dit wenst, door de vertrouwenspersoon op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 10. Kosten.

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 9. 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 de klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 11. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.

De Raad van Bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze termijn te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van cliënt bewaard.