



Klachtenreglement

Versie maart 2017

Opgesteld door: Talent in zorg

Klachtenreglement Talent in zorg

Artikel 1

Definities

Instelling:

Talent in zorg

Cliënt:

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Zorgaanbieder:

Rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Klachtafhandeling:

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht en de afhandeling ervan volgens de procedure klachtafhandeling.

Klachtenfunctionaris:

De medewerker die belast is met de afhandeling van de klacht.

Klacht:

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door een medewerker van een instelling dan wel de instelling zelf dat gevolgen heeft voor een cliënt van de betrokken instelling.

Klager:

De persoon, de cliënt of diens vertegenwoordiger of medewerker, die een klacht heeft ingediend.

klachtbemiddeling:

Bemiddeling van de klacht, zonder dat dit leidt tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Betrokkene:

Degene op wie de klacht betrekking heeft.

Aangeklaagde:

Degene jegens wie door of namens de cliënt een klacht is ingediend.

Artikel 2 **Klachtrecht**

- 2.1 Alle betrokkenen (cliënten, medewerkers, vertegenwoordigers) bij Talent in zorg hebben het recht om een klacht in te dienen naar aanleiding van een gebeurtenis of situatie.
- 2.2 De klager alsmede de betrokkene(n) kunnen zich zowel bij de klachtopvang, klachtbemiddeling als bij klachtbehandeling laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 2.3 Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de klachtenregeling en volgen de procedure zoals beschreven in artikel 5 van dit klachtenreglement.
- 2.4 Talent in zorg heeft de verantwoordelijkheid om cliënten en medewerkers te informeren over de procedure en handelingen van het klachtenreglement.
- 2.5 Het klachtenreglement ligt op het kantoor van Talent in zorg en is tevens ook te vinden op de website.
- 2.6 Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:
 1. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 2. diens leidinggevende;
 3. directie;
 4. de klachtopvangfunctionaris;
 5. de klachtencommissie.

Artikel 3 **Doelstelling**

Doelstellingen van klachtbehandeling zijn in het bijzonder:

1. Onderzoeken van de aanleiding tot de klacht;
2. Doen van een objectiveerbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht (naar beide partijen).
3. Snel oplossen van de situatie waarover een klacht is ontstaan.
4. Aan de uitspraak eventueel aanbevelingen aan de directeur verbinden, met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Artikel 4 **Klachtopvang en klachtbemiddeling**

- 4.1 Eerste gesprek
 - 4.1.1 Bij een eerste gesprek is het doel om de klacht snel en constructief op te lossen. De klager en aangeklaagde gaan samen met de klachtenfunctionaris van Talent in zorg in gesprek. De klager krijgt hierbij de ruimte om de klacht bespreekbaar te maken. Het is aan de functionaris om samen met

beide partijen tot een oplossing te komen. De aangeklaagde wordt direct geconfronteerd met de ontevredenheid van de klager. Het is uiterst belangrijk om de kant van de aangeklaagde aan te horen. Een mooie uitkomst zou zijn als beide partijen de klacht oplossen en tevreden zijn met het resultaat.

4.2 Vervolggesprek

4.2.1 Als het eerste gesprek geen uitkomsten biedt, dan volgt er een tweede gesprek. Dit kan te maken hebben met de ontevredenheid over de afhandeling of van het resultaat van het eerste gesprek. Een volgende stap is om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie zal de klacht zorgvuldig bekijken en vervolgstappen nemen. De werkwijze en procedure van de klachtencommissie is te vinden in artikel 7 van het klachtenreglement.

Artikel 5 Klachtenprocedure

- 5.1 Een klacht kan op verschillende wijze bij Talent in zorg worden ingediend:
 - 5.1.1 Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit; ter attentie van de directie; of door het klachtenformulier in te vullen op, en in te dienen via, de website van Talent in zorg.
- 5.2 De aangeklaagde zal op de hoogte gesteld moeten worden over de klacht.
- 5.3 Zowel de klager als de aangeklaagde dienen de gelegenheid te hebben gehad om een toelichting te geven.
- 5.4 Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de betrokkene.
- 5.5 De klachtenfunctionaris kan geraadpleegd worden.
- 5.6 Indien de uitkomsten geen oplossing bieden, zal de klachtencommissie benaderd worden.
- 5.7 De beslissing op de klacht wordt zowel aan de klager als aangeklaagde medegedeeld.
- 5.8 Klachten worden vertrouwelijk door Talent in zorg behandeld. Ook de registratie in het klachtenregister gebeurt op een zodanige wijze dat de privacy van de betrokkenen is gewaarborgd.
- 5.9 Indien de cliënt of cliëntvertegenwoordiger niet tevreden is over de klachtafhandeling van de instelling, kan de klager zijn klacht dan neerleggen bij een onafhankelijke organisatie.

Artikel 5 Werkwijze

- 5.1 De klachtencommissie zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen
- 5.2 De klachtencommissie stelt binnen 6 weken nadat een klacht bij haar is ingediend, alle betrokkenen schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen en haar oordeel. Indien dit niet mogelijk is dan zal zij dit met redenen omkleed aan betrokkenen meedelen.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en

- plaatsvervangend voorzitter.
- 6.2 De directie benoemt de leden van de klachtencommissie. De directie benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie.
- 6.3 De directie stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
- 6.4 De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 Klachtencommissie

7.1 De klachtencommissie heeft de volgende taken.

1. De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen.
2. Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.
3. Het op basis van de behandeling van een klacht komen met een uitspraak gericht tot de indiener en zorgaanbieder, in afschrift aan de instelling.
4. Het naar aanleiding van klachtenprocedures doen van aanbevelingen aan de instelling inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde zorg.
5. Een jaarverslag doen aan de directie.

7.2 De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden.

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener.
2. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die bij de klacht betrokken zijn.
3. Het inschakelen van deskundigen, in overleg met de directie van de instelling.

7.3 Indienen en behandelen van klachten

Talent in zorg zorgt dat de klager en aangeklaagde, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. Hierbij kan de klager en de aangeklaagde, zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan, deze kosten zijn voor de klager zelf. Voor de behandeling van de klacht zijn er geen kosten aan verbonden.

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de instelling.
2. De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 6 weken.
3. Klachtenfunctionaris informeert directie m.b.t. de klacht en deze schakelt indien nodig de klachtencommissie in.
4. De klachtencommissie beoordeelt de binnengekomen klacht op grond van het gegrond of ongegrond verklaren van de betreffende klacht.
5. De commissie deelt de betreffende zorgaanbieder de inhoud van de klacht mee, met verzoek erop

schriftelijk te reageren.

6. Indien gewenst dan worden indiener, zorgaanbieder en eventueel anderen die bij de klacht betrokken zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie.

7. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gezonden aan de indiener, de zorgaanbieder en aan de directie van de instelling.

8. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:

- De klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- De klacht anoniem wordt ingediend.
- De klacht in behandeling is bij een andere instantie.
- De klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/ werkzaam geweest) de instelling.

7.4 Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid.

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. Talent in zorg is in het bezit van de klachtenformulieren welke zijn ingediend door een klager.

1. De leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot hun ter kennis gekomen gegevens en de daarop betrekking hebbende stukken.

2. De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste 2 jaar bewaard en maximaal 5 jaar vanwege de verjaringstermijn.

Artikel 8 Stopzetting procedure

8.1 De klager kan te allen tijde de klacht intrekken.

8.2 Indien de klager besluit de klacht in te trekken of de klachtenprocedure bij de klachtencommissie te beëindigen, deelt de klachtencommissie dit mede aan de aangeklaagde en de zorgaanbieder.

Dit klachtenreglement ligt ter inzage op het kantoor van Talent in zorg. Er kan een papieren exemplaar op aanvraag kosteloos worden toegezonden. Het klachtenreglement is tevens op de website van Talent in zorg te downloaden