

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. zorgaanbieder : Gooiendaag
2. Directeur: de Directeur van Gooiendaag is eindverantwoordelijk voor de organisatie
3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris: diegene zich voor de organisatie bezig houdt met de opvang van klachten van cliënten en medewerkers. Annemie Craenmehr is onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Tel. Nummer: 0646376987
4. cliënt: De cliënt aan wie Gooiendaag zorg, verpleging of begeleiding verleent of heeft verleend.
5. Medewerker: de medewerker die bij Gooiendaag in dienst is en de zorgverlening of begeleiding bij de cliënten verleent.
6. 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 Gooiendaag of door een medewerker die voor Gooiendaag werkzaam is.
7. klager: degene die een klacht indient.
8. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Artikel 2 onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De Directeur stelt een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
2. De directeur ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Directeur stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die de klachtenfunctionaris voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taak: zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
5. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over de werkzaamheden en bevindingen aan de directeur. De klachtenfunctionaris kan aan de bevindingen aanbevelingen verbinden.
6. De klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk.
7. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is per 15-03-2020 Annemie Craenmehr. Zij is te bereiken op tel. nummer: 0646376987.

Artikel 3 Einde functie klachtenfunctionaris

Functie van de klachtenfunctionaris eindigt door:

1. Het besluit van de directeur de klachtenfunctionaris de functie te ontnemen
2. Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen.
3. Als blijkt dat de klachtenfunctionaris 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

1. Klachten kunnen schriftelijk, per mail of telefonisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. 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 klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris (met een maximum van 6 weken) te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. Indien de klacht wordt ingediend door derden buiten de cliënt om, dan bespreekt de klachtenfunctionaris 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 als schriftelijk.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

- 1 De klachtenfunctionaris stelt degene waarover een klacht is ingediend in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.
- 2 Medewerkers maken degene die een klacht heeft ingediend zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3 Medewerkers bespreken indien van toepassing, in samenspraak met de klachtenfunctionaris, klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- 4 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

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht formeel of informeel behandeld moet worden.
2. De klachtenfunctionaris doet binnen maximaal 8 weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van dit termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager. De klager krijgt hierover schriftelijk 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

1. De klachtenfunctionaris meldt klachten binnen vijf dagen mondeling en per mail aan de directeur als deze vermoed dat er betrekking is op onverantwoorde zorg.
2. 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.
3. Indien bij de klachtenfunctionaris is gebleken, dat de directeur geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding meldt de klachtenfunctionaris deze klacht aan de inspecteur.
4. Voorafgaand aan de melding van de inspectie stelt de klachtenfunctionaris de directeur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het voornemen een klacht te melden.
5. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtenfunctionaris een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
6. De klachtenfunctionaris 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

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt.
2. 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 klachtenfunctionaris wenst.

3. Indien de klachtenfunctionaris de klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de directeur en de klager.

Artikel 10 Uitspraak klachtenfunctionaris

1. De uitspraak van de klachtenfunctionaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris en de direct betrokkenen vanuit Gooiendaag 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 en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. Gooiendaag is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen, indien dit noodzakelijk lijkt te zijn.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

1. 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.
2. Een geschil kan binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 4 bedoelde brief/besluit worden ingediend bij de geschillencommissie zorg.
3. De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het regelement en de contactmogelijkheden hiervan zijn te vinden op de website van de geschillencommissie (www.degeschillencommissiezorg.nl)

