

Klachtenreglement

Doel

Cliënten en medewerkers zijn op de hoogte hoe de klachtenprocedure binnen Aanzien verloopt.

Van toepassing voor

Alle cliënten van Aanzien;
Alle medewerkers van Aanzien;
Klachtencommissie.

Documenteigenaar

Kwaliteitsmanager

Bijhorende documenten

Klachtenreglement cliëntversie

Begripsbepalingen

Definitie van een klacht

Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop Aanzien zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. Dit kan betrekking hebben op;

- a. Organisatorische aspecten (bv. Falende communicatie, slechte bereikbaarheid);
- b. Relationele aspecten (bejegeningzaken);
- c. Financiële aspecten;
- d. Zorginhoudelijke aspecten.

Klager

Eenieder die diensten van Aanzien uitvoert, van de diensten gebruikmaakt of heeft gemaakt. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- De wettelijk vertegenwoordiger van de klager;
- De vertegenwoordiger die door de klager is aangewezen;
- De zaakwaarnemer van de klager, die (op dat moment) zijn zaken niet zelf kan behartigen;
- Partner of familieleden van de klager.

Visie

Aanzien probeert te allen tijde te zorgen voor een veilige sfeer waarin zowel cliënt als medewerker de ruimte voelt om ontevredenheid te melden en samen tot een oplossing te komen. Echter kan het voorkomen dat de cliënt, diens vertegenwoordiger of een medewerker niet tevreden is over het resultaat of de manier van afhandeling van de klacht door de direct betrokken medewerkers. De klager moet dan eenvoudig met zijn klacht terecht kunnen bij de klachtencommissie. De klager heeft ook altijd de vrijheid om de klacht direct, zonder tussenkomst van de directe medewerkers of leidinggevende, in te dienen bij de klachtencommissie.

Doelstelling

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) heeft als doel ervoor te zorgen dat iedereen goede zorg krijgt, dat instellingen verplicht worden om continue te werken aan verbeteringen en te leren van fouten. De cliënt staat hierin centraal. De wet zorgt ervoor dat cliënten kunnen vertrouwen op goede zorg en op een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. Het belangrijkste doel is dat een zorgorganisatie er samen met cliënt (en verwant) en betrokkenen uitkomt en zoekt naar een goede oplossing. In de wet staat aangegeven dat dit op een laagdrempelige en veilige manier wordt geregeld. Het doel van dit klachtenreglement is het zorgvuldig en op uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Hieronder valt:

- Het recht doen aan de individuele klager;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de beroepsuitoefening van medewerkers;
- Snel oplossen van de situatie waarover een klacht is ontstaan.

Hoe heeft aanzien dit geregeld?

We vinden het belangrijk om het te weten als iemand een klacht heeft, zodat alle betrokkenen samen kunnen werken aan een oplossing. We willen graag leren van fouten en een klacht naar tevredenheid oplossen.

Vertrouwenspersoon

Aanzien heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten die buiten de WZD vallen en voor medewerkers. De vertrouwenspersoon kan bijstaan bij een gesprek, samen met de cliënt/medewerker nagaan wat deze met zijn/haar klacht wilt doen, bemiddelen of de cliënt/medewerker ondersteunen in het formuleren van zijn/haar klacht om naar de klachtencommissie te sturen.

De vertrouwenspersoon voor Aanzien is Ben Brown.

Bereikbaar per e-mail: vertrouwenspersoon@aanzien.com

Of per post:
Vertrouwenspersoon Aanzien
Wiekenweg 44G
3815 KL Amersfoort

Clïëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Aanzien heeft ook een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon voor de Wet zorg en dwang. Hierbij gaat het om vragen of problemen die gaan over onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg mag niet zomaar worden toegepast, hier moet een goede reden voor zijn. Als vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang wordt er gekeken of hier goed over nagedacht is. Wanneer er de behoefte is om vrijuit en in vertrouwen over dingen te praten, dan kan dit. Je kan contact opnemen als je:

- Een vraag hebt over jouw rechten;
- Een vraag hebt over onvrijwillige zorg;
- Een probleem hebt met je begeleider(s);
- Een advies nodig hebt.



AANZIEN
VAN JOUW A TOT Z

De vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang heeft geheimhoudingsplicht en deelt geen informatie over het contact met anderen zonder toestemming. De vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang is Barry Nugteren. Je kunt in contact komen met Barry Nugteren via:

Telefoonnummer: 06-40539066

E-mail: b.nugteren@zorgstemvertrouwenpersonen.nl

Klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet zorg en dwang kunnen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie.

De Wzd heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de algemene klachtenregeling die Aanzien op basis van de Wkkgz heeft opgesteld.

De klachtenregeling van de Wzd is onder meer van toepassing op:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- Klachten over beoordeling van de wilbekwaamheid van een cliënt;
- Klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vier onafhankelijke leden.

Voorzitter: Monique Knigge

Andere leden: Inge Rook

Karoline Visser

Niranyana Jayamary

Om klachten snel op te lossen, heeft Aanzien de voorkeur dat de klager in persoonlijk contact de ongewenste situatie en de mogelijke oplossingen bespreekt met de direct betrokkenen. De ervaring leert dat het afhandelen van de klacht door de direct betrokkenen in het algemeen tot de beste resultaten leidt. De klager heeft altijd de vrijheid om de klacht direct, zonder tussenkomst van de directe medewerkers of leidinggevende, in te dienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie behoudt zich het recht de klacht niet in behandeling te nemen als er sprake is van één of meerdere van onderstaande punten:

- Er missen belangrijke gegevens (zoals je naam, datum, etc.);
- Het voorval waarover je klaagt is langer dan een jaar geleden;
- Als de ernst van de gedraging waarover je klaagt, onvoldoende is;
- Er is sprake van een zeer ernstige klacht. Aanzien geeft de klacht dan door aan de Inspectie van de Gezondheidszorg (IGZ).

Registratie, evaluatie en verslaglegging

De klachtencommissie legt van elke behandelde klacht dossier aan. Uit dit dossier wordt geen onder geheimhouding gegeven informatie aan derden verstrekt zonder toestemming van de betrokkene(n).





AANZIEN
VAN JOUW A TOT Z

Ten minste één keer per jaar bespreekt de klachtencommissie het functioneren met de directie van Aanzien.

Jaarlijks beschrijft de klachtencommissie haar werkzaamheden in één geanonimiseerd jaarverslag. Dit verslag wordt jaarlijks besproken met de directie van Aanzien.

Klachtenfunctionaris

Is de klager niet tevreden dan kan hij zijn klacht gratis melden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris geeft advies en staat u bij m.b.t. indienen van een klacht en bemiddelt bij het komen tot en oplossing.

Mevrouw L. de Boon en mevrouw M. Muntendam zijn de klachtenfunctionarissen van Aanzien.

Telefoonnummer mevr. De Boon: 06-48 44 55 38

Telefoonnummer mevr. Muntendam: 06-83 56 69 46

Of per e-mail: bemiddeling@quasir.nl

De website van Quasir: www.quasir.nl

Wanneer een klacht volgens een cliënt en/of een verwant door Aanzien en de klachtencommissie van Aanzien niet naar tevredenheid is opgelost, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Voor het voorleggen van de klacht aan geschilleninstantie Zorggeschil, wordt een bijdrage van € 50,- van de klager verlangd. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak. De klager kan veroordeeld worden tot een bijdrage van maximaal € 500,- in de proceskosten. De geschillencommissie kan een schadeclaim toekennen van maximaal € 25.000,-

Indien de klager het oneens is met de uitspraak van de geschillencommissie, kan deze binnen 2 maanden na de uitspraak een verzoek indienen tot vernietiging bij de Kantonrechter.

Werkwijze

De werkwijze m.b.t. het indienen en behandelen van een klacht is hieronder uitgewerkt in een schema en per stap in het proces toegelicht. Er is ook een tijdsindicatie weergegeven waarbinnen de afhandeling van klachten behandeld dienen te worden.

	Stap	Activiteit	Verantwoordelijke	Tijd	Betrokkenen
1	Ontvangen klacht	<p>De klager maakt zijn klacht schriftelijk kenbaar aan de klachtencommissie van Aanzien. Hierbij vermeldt de klager de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naam, adres en woonplaats; - Datum van verzenden van de brief; - Een beschrijving van de klacht en wanneer het plaats heeft gevonden; - De eventuele stappen die de klager reeds ondernomen heeft om de klacht te verhelpen; - Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken. <p>De klacht kan per e-mail worden verzonden naar klacht@aanzien.com of per post naar: Klachtencommissie Aanzien van Almondestraat 7a 3814 RV Amersfoort</p>	Voorzitter	-	Klachtencommissie
2	Sturen ontvangstbevestiging	<p>De voorzitter stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager:</p> <p>Geachte ...,</p> <p>Uw klacht is in goede orde ontvangen. De klachtencommissie zal zich beraden of uw klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard zal de klachtencommissie contact met u opnemen om uw klacht verder in behandeling te nemen. Ik vertrouw u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p>	Voorzitter	Binnen 1 week na ontvangst klacht.	Voorzitter
3	Is de klacht ontvankelijk?	<p>De klachtencommissie bepaalt of de klacht in behandeling wordt genomen.</p>	Klachtencommissie	Binnen 2 weken na ontvangst klacht.	Klachtencommissie
		<p>Indien Ja: Door naar stap 4.</p>			

		Indien Nee:	Door naar stap 3a. De voorzitter bericht de klager over het feit dat zijn klacht niet ontvankelijk is verklaard. Daarbij geeft de voorzitter de reden tot dit besluit en adviseert de klager (indien mogelijk) over de wijze waarop hij zijn probleem op kan lossen.			
4	Zijn er aanvullende gegevens nodig?	Om de klacht in behandeling te nemen zijn er voldoende gegevens nodig.		Klachtencommissie	Binnen 2 weken na ontvangst klacht.	Klachtencommissie en klager.
		Indien Ja:	Door naar stap 4a. De voorzitter vraagt de benodigde additionele informatie op bij de klager. Indien nodig vraagt de voorzitter de klager schriftelijke toestemming voor inzage dossier middels formulier 06_2.3 Toestemmingsformulier inzage dossier cliënten externen.			
		Indien Nee:	Door naar stap 5.			
5	Uitnodigen hoorzitting	De verweerder wordt telefonisch op de hoogte gesteld van de klacht. Verweerder wordt gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door zijn/haar leidinggevende. Klager en verweerder worden uitgenodigd voor de hoorzitting. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door vertrouwenspersoon. Verweerder ontvangt de klachtbrief en beschrijving van klachtenprocedure. Verweerder stelt verweerschrift op. Deze dient binnen 8 werkdagen na verzending en minimaal 2 werkdagen voorafgaand aan zitting binnen te zijn.		Voorzitter Verweerder	Binnen 3 weken na ontvangst klacht	Voorzitter, klachtencommissie, klager en verweerder.
6	Uitvoeren hoorzitting	Een half uur voor de zitting komt de klachtencommissie bij elkaar ter voorbereiding van de zitting. De voorzitter opent de zitting, heet de partijen welkom en stelt de commissieleden voor aan partijen en omgekeerd. De voorzitter geeft klager en verweerder de gelegenheid de klacht en het verweer nader toe te lichten.		Voorzitter, klachtencommissie	Binnen 4 weken na ontvangst klacht	Voorzitter, klachtencommissie, klager en verweerder.

		<p>De voorzitter stelt de eerste vragen aan klager, vraagt reactie van verweerder en geeft andere commissieleden de gelegenheid vragen te stellen.</p> <p>De voorzitter gaat na of alle vragen van commissie zijn gesteld en geeft het laatste woord aan partijen, eerst klager en daarna verweerder.</p> <p>De voorzitter vermeldt de vervolprocedure.</p> <p>De voorzitter sluit de hoorzitting af.</p>			
7	Uitspraak	<p>Direct na hoorzitting beraadslagen over hetgeen zij hebben gehoord en tot welke conclusies zij komen.</p> <p>De voorzitter stelt een verslag op van de hoorzitting en voegt hierbij de al dan niet gegrondverklaring en overwegingen en verstuurt de gehele uitspraak naar de commissieleden.</p> <p>Indien de commissieleden het eens zijn met de inhoud van het verslag wordt deze verzonden naar:</p> <p>Klager; Verweerder; Eventueel betrokken vertrouwenspersoon; Directie; Leidinggevende.</p>	Voorzitter	Binnen 6 weken na ontvangst klacht	Voorzitter, klachtencommissie.
8	Besluit	Directie beslist welke acties er n.a.v. de uitspraak van de klachtencommissie uitgezet worden.	Directie	Binnen 2 weken na ontvangst uitspraak	Directie.