



Klachtenregeling Maaszicht - Singelzicht

Visie op Klachtenbehandeling

Onze visie op individuele klachtenbehandeling voor bewoners is gebaseerd op de volgende principes:

- laagdrempelig
- efficiënt
- waar mogelijk via bemiddeling
- onafhankelijk

De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Klachtbehandeling is een belangrijk onderdeel van het leveren van kwaliteitszorg.

Hoewel er naar wordt gestreefd, in samenwerking met de bewoner, de begeleiding en het verblijf in Maaszicht-Singelzicht zo goed mogelijk te laten verlopen, kan het toch voorkomen dat er klachten ontstaan. Zo kunnen zich situaties voordoen, waarin fouten worden gemaakt, of de bewoner het gevoel heeft dat zijn rechten onvoldoende worden gerespecteerd, of waarin hij zich onheus bejegend voelt. Dit kan betrekking hebben op beperkingen, op zaken die moeten gebeuren door toepassing van huisregels of in een noodsituatie. Ook kunnen de klachten betrekking hebben op de kwaliteit van de zorg of bejegening. Niet alleen de bewoner zelf maar ook wettelijk vertegenwoordigers kunnen namens de bewoner een klacht indienen.

Het is een onderdeel van kwaliteitszorg om open te staan voor klachten en deze serieus te nemen. Vaak kunnen klachten door overleg tussen direct betrokkenen worden opgelost. Ook anderen binnen Maaszicht-Singelzicht zijn beschikbaar voor overleg en bemiddeling en afhandeling.

Cliënten kunnen daarom bij verschillende personen/instanties met hun klacht terecht:

Intern

- bij de betrokken begeleider/mentor
- bij de manager hulpverlening of een trajectcoördinator
- bij de directie

Extern

- voor advies en ondersteuning bij de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)
- bij de Externe Klachtenfunctionaris
- bij de Externe Klachtencommissie of
- bij Geschillencommissie Zorg

Het uitgangspunt is de klacht daar te bespreken waar de klacht is ontstaan.

De Cliëntvertrouwenspersoon heeft een belangrijke helpende en bemiddelende rol. Hij is onafhankelijk, komt op voor de belangen van de cliënt, kan informatie verschaffen, kan helpen bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht, kan de cliënt begeleiden bij gesprekken over de klacht en kan bemiddelen.

Klachtenregeling Maaszicht - Singelzicht

De Externe Klachtencommissie is een commissie ingesteld door het bestuur van Maaszicht-Singelzicht en is zonder drempel toegankelijk voor alle bewoners. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke externen. De commissie zal zich er wel van vergewissen dat er bemiddeling heeft plaatsgevonden. De Externe Klachtencommissie heeft een eigen reglement. Als een cliënt daar een klacht indient, kan hij dit reglement inzien.



De Geschillencommissie Zorg is beschikbaar voor klachten van cliënten met Forensische Zorg of de Wlz. Wel zal deze commissie eerst nagaan of de klacht eerder in de klachtroute is behandeld. De Geschillencommissie Zorg is een externe commissie waarbij Maaszicht-Singelzicht is aangesloten, met als taak het behandelen van klachten die niet intern of door de Externe Klachtenfunctionaris of Externe Klachtencommissie opgelost kunnen worden. Zie voor de werkwijze de website van de Geschillencommissie Zorg. Deze wordt in dit reglement niet verder beschreven.

1. Definities

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

zorgaanbieder: Stichting Maaszicht
locaties Maaszicht (Rotterdam) en Singelzicht (Utrecht)

cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:

- a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, en ook het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen over een cliënt in het kader van de zorg door Maaszicht-Singelzicht of personen van wie deze zich bedient;
- b. de weigering van de Maaszicht-Singelzichtom een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt.

nabestaande: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of 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; ouders en kinderen, broers en zussen

vertegenwoordiger: de curator van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake of als deze geen curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden. De wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige.

zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet, Forensische Zorg of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het is belangrijk na te gaan wat de wettelijke grondslag is van de zorg die de klager ontvangt of ontvangen heeft

aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde Maaszicht- Singelzichtzelf of een persoon die voor stichting Maaszicht werkzaam is.

cliëntvertrouwenspersoon: de door stichting Maaszicht benoemde onafhankelijke functionaris die op verzoek van de bewoner gratis kan adviseren bij klachten.

Externe Klachtenfunctionaris: de door stichting Maaszicht onafhankelijke benoemde persoon die belast is met de opvang van klachten van cliënten, en die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, kan bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

commissie: De Externe Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg belast met de behandeling van de klachten zoals bedoeld in art. 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Welke commissie benaderd wordt hangt af van de wettelijke grondslag van de zorg. Wmo = Externe Klachtencommissie, Wlz of Forensische Zorg = de Geschillencommissie.

directie: De directie van stichting Maaszicht

2 Klachtopvang

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle onderdelen en zorg van Maaszicht-Singelzicht

Interne procedure

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de mentor, de trajectcoördinator, de managerhulpverlening of de directie.
2. De klager kan deze stap overslaan en zich rechtstreeks naar de Externe Klachtenfunctionaris of de Externe Klachtencommissie wenden. De Externe Klachtencommissie zal dan wel nagaan of de klacht ook is ingediend via een interne procedure of bij de Externe Klachtenfunctionaris. Het adres van de Externe Klachtenfunctionaris staat in de actuele Klachtenfolder.
3. De Externe Klachtenfunctionaris en de Externe Klachtencommissie kunnen worden ingeschakeld als de klager het niet eens is met de afhandeling of uitslag ervan – bezwaarmogelijkheid.

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

1. Een cliënt heeft recht op de ondersteuning en advisering van een CVP- zie Maaszicht van A tot Z - versie Kleiweg of Gang van zaken bewoners Singelzicht voor de naam, het adres en de email.
2. Cliënt wordt geïnformeerd over de CVP, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorg. De CVP is niet in dienst van stichting Maaszicht.
De CVP is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van de CVP is gratis.

De Externe Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft en is niet in dienst van stichting Maaszicht. De naam en het adres van de Externe Klachtenfunctionaris staat in de actuele Klachtenfolder.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid, onafhankelijk en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht
 - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
 - c. het informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht
 - d. aan de zorgaanbieder sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd
 - e. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar stichting Maaszicht ter registratie
 - f. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, als een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder ook verleent

- g. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen
- h. voor de behandeling van de klacht als bedoeld in e., f. en g. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

3. Het indienen van de klacht

- 3.1 Klager wendt zich met zijn klacht schriftelijk tot de zorgaanbieder, de Externe Klachtenfunctionaris, het secretariaat van de Externe Klachtencommissie of de Geschillen commissie Zorg. In zijn klacht dient klager aan te geven op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft.
- 3.2 In geval de Externe Klachtencommissie wordt benaderd, wordt de ontvangst van een klacht wordt door de secretaris binnen een week aan de klager bevestigd.
- 3.3 Een klacht die gericht wordt aan de Externe Klachtencommissie, dient binnen een jaar, gerekend vanaf de dag nadat de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waarover hij klaagt, te worden ingediend.
Een na deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.5 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht wordt ontvangen.
- 3.6 Alvorens de klacht in behandeling te nemen vergewist de Externe Klachtenfunctionaris, de Externe Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg zich ervan of een poging tot klachtenbemiddeling is ondernomen. Als dat niet het geval is wijst de Externe Klachtenfunctionaris, de Externe Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg de klager op de mogelijkheid van klachtenbemiddeling door de cliëntvertrouwenspersoon.
- 3.7 Indien klager geen klachtenbemiddeling wenst of als de bemiddeling niet leidt tot het wegnemen van de klacht zendt de Externe Klachtenfunctionaris, binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst naar klager en een afschrift van de klacht aan degene over wie wordt geklaagd, aan zijn leidinggevende en aan de directie van stichting Maaszicht.

4. Ontvankelijkheid van de klacht

- 4.1 Na ontvangst beslist de Externe Klachtenfunctionaris of de Externe Klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is.
- 4.2 Is de Externe Klachtencommissie van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat zij dit uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en aan degene over wie is geklaagd weten.

5. Klachtbehandeling door de Externe Klachtencommissie

- 5.1 Als de Externe Klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht en geen bemiddeling plaatsvindt, of de bemiddeling is niet geslaagd, dan stelt zij de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.

- 5.2 De Externe Klachtencommissie kan verzoeken schriftelijk informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie over te leggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en voor degene over wie wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de commissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.
- 5.3 De Externe Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voordat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord.
- 5.4 Het horen van de klager en degene over wie wordt geklaagd geschiedt in beginsel niet in elkaars aanwezigheid. Partijen kunnen verzoeken om het gezamenlijk horen van de klager en de beklaagde.
- 5.5 De klager en degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Hetzij de Cliëntvertrouwenspersoon, hetzij een derde vertrouwenspersoon. Degene over wie geklaagd wordt, kan zich ook laten bijstaan door zijn leidinggevende of door de directie van stichting Maaszicht.
- 5.6 De Externe Klachtencommissie is bevoegd op kosten van stichting Maaszicht getuigen en deskundigen te horen.
- 5.7 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Van dit verslag ontvangen de klager en degene over wie is geklaagd een afschrift.

6. Oordeel van de Externe Klachtencommissie

- 6.1 De Externe Klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd, de leidinggevende en de directie binnen zes weken nadat de commissie de klacht heeft ontvangen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de (gedeeltelijke) gegrondheid van de klacht.
- 6.2 Geven de klacht of het oordeel daar aanleiding toe dan kan de Externe Klachtencommissie in haar oordeel een of meer aanbevelingen opnemen. In haar aanbevelingen richt de Externe Klachtencommissie zich uitsluitend tot de directie van stichting Maaszicht.

7. Verlengen van de termijn voor de klachtprocedure

- 7.1 De Externe Klachtencommissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in art. 6 lid 1 genoemde termijn van zes weken. Is het voor de Externe Klachtencommissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan doet zij daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager, aan degene over wie is geklaagd en aan de directie van stichting Maaszicht. In deze mededeling wordt de termijn aangegeven waarbinnen de commissie haar oordeel uit zal brengen. Deze verlengingstermijn is niet langer dan zes weken.

8. Mededeling van de directie

- 8.1 De directie van stichting Maaszicht deelt de klager, degene over wie wordt geklaagd, zijn leidinggevende en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of zij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal

Klachtenregeling Maaszicht - Singelzicht

nemen gebaseerd op de aanbevelingen van de Externe Klachtencommissie. Is dit laatste het geval dan beschrijft zij kort de aard van de te nemen maatregelen.

- 8.2 Is het de directie van stichting Maaszicht, ondanks het streven om de klacht tijdig af te handelen, niet mogelijk om binnen de in lid 1 genoemde termijn van vier weken schriftelijk op de klacht te reageren, dan is zij bevoegd zijn reactie met uiterlijk vier weken uit te stellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd wordt, aan de manager hulpverlening en aan de commissie.

9. Klacht over gedraging directie

Richt de klacht zich op een gedraging van de directie van stichting Maaszicht, dan oefent de voorzitter van de Raad van Toezicht van de stichting de bevoegdheden uit die krachtens dit reglement toekomen aan de directie en richt de Externe Klachtencommissie de aanbevelingen aan de Raad van Toezicht.

10. Jaarverslag

De Externe Klachtenfunctionaris en de Externe Klachtencommissie dragen er zorg voor dat over elk kalenderjaar een jaarverslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden beschreven. Dit geldt uiteraard ook voor de interne klachten – hiervan wordt jaarlijks een rapportage gemaakt die input geeft voor de beoordeling van beleid en de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

11. Archivering klachtendossier

1. stichting Maaszicht bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.
3. Een klachtdossier wordt drie jaar na het besluit van de directie vernietigd.

12. Geheimhouding

Stichting Maaszicht regelt dat eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Slotbepalingen

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Maaszicht- Singelzicht'.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018

Deze regeling ligt ter inzage op alle locaties van de Stichting.

Deze regeling kan door het bestuur van de Stichting worden gewijzigd.