Klachtenregeling Zorg in Balans

Ondanks dat wij streven naar zo goed mogelijke zorg-/dienstverlening, en alles daaromheen, kan het zijn dat er gaandeweg ontevredenheid ontstaat over de manier waarop dingen zijn gegaan. Mocht dit het geval zijn dan hopen wij dat bij ons bekend wordt gemaakt zodat er gezocht kan worden naar een oplossing. Los van de mogelijkheid om een klacht in te dienen is er de mogelijkheid, en de wens, om in gesprek te gaan met je begeleider.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement gelden de volgende begripsomschrijvingen:

a. Zorgaanbieder: Zorg in Balans VOF, verder ook te noemen "Zorg in Balans".
b. Cliënt: een natuurlijke persoon aan wie Zorg in Balans maatschappelijk zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
c. klachtenfunctionaris: onafhankelijke professional die namens de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten met betrekking tot de WLZ.
d. Klacht: uiting van onvrede over de een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een client, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail ingediend is bij de klachtenfunctionaris, in het geval van de WLZ, of bij de directie, in het geval van zorg vallende onder de WMO, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
e. Gedraging: iedere handeling of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
f. klager: degen die een klacht indient
g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
g. Wkkgz: wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
h. WMO: wet maatschappelijke ondersteuning
i. WLZ: wet langdurige zorg.
j. Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
k. Seksueel misbruik: grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht waarbij een cliënt dan wel een medewerker van Zorg in Balans is betrokken, uitgezonderd seksueel misbruik van medewerkers onderling.

Artikel 2 Bij wie kan een client terecht als hij ontevreden is?

Een client kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker waarover hij niet tevreden is;
b. de leidinggevende;
c. de klachtenfunctionaris

Artikel 3 de medewerker, de leidinggevende en de directie

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de client daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een client een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de client in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De desbetreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de client dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op besprekingen van onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 de klachtenfunctionaris

1. Zorg in Balans heeft een overeenkomst met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze zal optreden om de klacht zo goed mogelijk voor alle partijen op te lossen in de zin dat de oplossing voor de klager als de beklaagde bevredigend is.
2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken: a. hij informeert de cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling, b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan; c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van onvrede.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn. De klachtenfunctionaris onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de directie van Zorg in Balans.

Artikel 5 het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij info@ZorginBalans.nl ter attentie van de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan ingediend worden door:
   a. De client;
   b. Diens vertegenwoordiger;
   c. Diens gemachtigde;
   d. Diens zaakwaarnemer;
   e. Diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een client wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen met behulp van een klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet is gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de klager een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
   a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;

   b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
   c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
   a. Een klacht wordt niet beoordeeld nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
   b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende.
   c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop een klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk op per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degen op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.
4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres eb de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in de onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager geldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders

heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 geschillencommissie
1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 13 archivering en bewaartermijn klachtendossier
1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de client bewaard.

Artikel 14 geheimhouding
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.

Artikel 15 overige klacht- en meldmogelijkheden
Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet

Artikel 16 kosten
Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op die de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 openbaarmaking klachtenregeling
De klachtenfunctionaris en de directie brengen deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de aanbieder te plaatsen.

Artikel 18 evaluatie
De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerktreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.

Artikel 19 onvoorziene omstandigheden
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Zorg in Balans en/of in samenspraak met de klachtenfunctionaris.

Artikel 20 vaststelling en wijziging
1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Zorg in Balans.
2. Dit reglement treedt in werking op 16-07-2024