

Klachtenregeling WKKGZ Crataegus Woonzorg

INHOUDSOPGAVE

[1 Inleiding](#)

[2 Algemeen](#)

[2.1 Reikwijdte](#)

[2.2 Geheimhouding en privacy](#)

[2.3 Begripsomschrijving](#)

[2.4 Uitgangspunten](#)

[3 Klachtopvang](#)

[3.1 Bij wie de klager terecht kan wanneer hij ontevreden is](#)

[3.2 De informele afhandeling van klachten](#)

[3.3 De klachtenfunctionaris](#)

[4 De klachtbehandeling](#)

[4.1 Het indienen van een klacht](#)

[4.2 Ontvankelijkheid van een klacht](#)

[4.3 Werkwijze bij beoordeling van een klacht](#)

[4.4 Stopzetten behandeling van een klacht](#)

[5 Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft](#)

[6 Geschillencommissie](#)

[7 Archivering en bewaartermijn klachtdossier](#)

[8 Overige bepalingen](#)

[8.1 Kosten](#)

[8.2 Openbaarmaking klachtenregeling](#)

[8.3 Onvoorziene omstandigheden](#)

[8.4 Vaststelling en wijziging regeling](#)

[8.5 Datum van inwerkingtreding](#)

[9 Contactgegevens](#)

1 Inleiding

Crataegus Woonzorg stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten, met inachtneming van de privacy. Iedere klacht, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de begeleidingsomgeving van de klant plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de klant te behouden of te herstellen.

Deze regeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Met deze procedure wordt gewaarborgd dat klachten op uniforme wijze worden behandeld.

2 Algemeen

2.1 Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Tevens wordt deze regeling van toepassing verklaard op de behandeling van klachten in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

De mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie is niet van toepassing op klachten op grond van de WMO.

De klachtenregeling omvat 2 fasen:

- * Een informele fase waarin de klager een klacht of onvrede al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris aan de orde kan stellen bij de betrokken medewerker en/of de directie.
- * Een formele fase waarbij de directie een oordeel zal geven omtrent de klacht.

2.2 Geheimhouding en privacy

Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kunnen vermoeden.

2.3 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Zorgaanbieder: Crataegus Woonzorg.
- b) Directeur: Directeur van Crataegus Woonzorg.
- c) Klant: Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorg-aanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- d) Informele klacht: Elk naar voren gebracht signaal van onvrede (vormvrij) over een gedraging of beslissing in het kader van de zorgverlening van Crataegus Woonzorg.
- e) Formele klacht: Een schriftelijk bij de klachtenfunctionaris ingediende klacht over:
 - * Een gedraging, zijnde een handeling of het nalaten daarvan, of het nemen van een besluit jegens een klant in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een klant, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;

- * De weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een klant te beschouwen.
- f) Klager: Degene die een klacht indient, zijnde een klant van Crataegus Woonzorg, een nabestaande van de overleden klant, een vertegenwoordiger van de klant of een gemachtigde of een naastbetrokkene (voor zover het de naastbetrokkene zelf betreft).
- g) Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- h) Klachtenfunctionaris: Een of meerdere daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is/zijn met de opvang van klachten, 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.
- i) Geschil: Een klacht die kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie indien:
 - * De klager niet binnen de wettelijke termijn een reactie op de formele (schriftelijk ingediende) klacht heeft ontvangen;
 - * De formele klacht naar het oordeel van de klager in onvoldoende mate is weggenomen;
 - * Van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een betreffende gedraging van Crataegus Woonzorg in het kader van zorgverlening bij Crataegus Woonzorg indient.
- j) Geschillencommissie: De externe geschillencommissie waarbij Crataegus Woonzorg is aangesloten en die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens klager in het kader van de zorgverlening te beslechten.

2.4 Uitgangspunten

Crataegus Woonzorg hanteert de volgende uitgangspunten:

- * Behandeling van klachten en signalen van onvrede vindt zo dicht mogelijk in de begeleidingsomgeving van de klager plaats;
- * Bevorderen van de mogelijkheden om snel en zoveel als mogelijk binnen de directe relatie tussen de klager en medewerker/directie de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- * Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van een klacht te komen door de klachtenfunctionaris;
- * Zorgvuldig onderzoek door de klachtenfunctionaris ter advisering en voorbereiding van het oordeel door de directie.

3 Klachtopvang

3.1 Bij wie de klager terecht kan wanneer hij ontevreden is

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a) De medewerker;
- b) De directie;
- c) De klachtenfunctionaris.

3.2 De informele afhandeling van klachten

- a) Klachten worden in eerste instantie door de klager besproken met degene die betrokken is bij de zorg of ondersteuning waartegen de klacht is gericht.
- b) Indien de klacht niet besproken kan worden met de direct betrokkene, wordt de klacht besproken met de directie.
- c) Klachten van familie of naasten worden eveneens op bovenvermelde wijze behandeld.

3.3 De klachtenfunctionaris

- a) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke wijze. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- b) De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder. Binnen de kaders van de taakomschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- c) De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. In geval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- d) De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - * Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - * Het informeren van klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - * Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - * Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - * Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
 - * Het verrichten van zorgvuldig onderzoek naar de klacht (indien laagdrempelige klachtenopvang niet tot resultaat heeft geleid) en het aanbieden van een onderzoeksrapport aan de directie.
- e) De klachtenfunctionaris richt zich 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.
- f) De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - * Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klant,
 - * Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevenden en directie over de omgang met klachten in algemene zin.
- g) De klachtenfunctionaris registreert de contacten met klagers, 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. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie van de zorgonderneming.
- h) De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

- i) 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 een klachtenfunctionaris van een ander zorgbedrijf.

4 De klachtbehandeling

4.1 Het indienen van een klacht

- a) Een klacht kan per post of per e-mail schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- b) Een klacht kan worden ingediend door:
- * De klant;
 - * Diens vertegenwoordiger;
 - * Diens nabestaanden;
 - * Een gemachtigde.
 - * Een naastbetrokkene (voor zover het de naastbetrokkene zelf betreft).
- c) Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- d) In het geval een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris en het informele traject is nog niet doorlopen, kan de klachtenfunctionaris de klager voorstellen dit alsnog te doen. Indien de klager op dit voorstel ingaat wordt met instemming van de klager de termijn van de afhandeling opgeschort. Wanneer blijkt dat in het informele traject de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, geeft de klachtenfunctionaris de schriftelijke klacht (na onderzoek en het opstellen van een onderzoeksverslag hieromtrent) door aan de betrokken directie.
- e) De klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.

4.2 Ontvankelijkheid van een klacht

- a) De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- * Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
 - * Tenzij er zich nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - * Een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - * De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - * De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaats gevonden.
- b) Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

4.3 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- a) De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft.
- b) Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:

- * Een klacht wordt niet beoordeeld, voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - * Tijdens het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft worden klager en degene op wie de klacht betrekking heeft indien mogelijk in de gelegenheid gesteld om op de gang van zaken te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
- c) Indien de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade draagt de klachtenfunctionaris de behandeling hiervan over aan de directie.
 - d) De klachtenfunctionaris verricht het onderzoek naar de klachten zo spoedig mogelijk, doch binnen een termijn van vier weken. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer tijd nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de behandeling van de klacht zal worden afgerond. Deze termijn is niet langer dan acht weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
 - e) De klachtenfunctionaris zendt zijn advies over het oordeel over de klacht aan de directie. Hij geeft hierin weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het advies over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen.
 - f) De betrokken directie deelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk, met redenen omkleed, mee tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing de directie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
 - g) De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

4.4 Stopzetten behandeling van een klacht

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

5 Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- a) Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt 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, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de betrokken directie.
- b) 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 of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk voor te leggen.

6 Geschillencommissie

- a) 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.
- b) De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

7 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

- a) De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
- b) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

8 Overige bepalingen

8.1 Kosten

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

8.2 Openbaarmaking klachtenregeling

Crataegus Woonzorg brengt deze regeling onder de aandacht van klanten 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 zorgaanbieder te plaatsen.

8.3 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

8.4 Vaststelling en wijziging regeling

De definitieve regeling kan worden gewijzigd door de directie.

8.5 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

9 Contactgegevens

Naam en telefoonnummer klachtenfunctionaris:

ECKG (Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht)

Frank Willemsen

Telefoonnummer: 023-7001210

Naam en telefoonnummer geschillencommissie:

Geschillencommissie Zorg Algemeen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46 Den Haag

Telefoonnummer: 070-3105310

Ingangsdatum	1-1-2017
Laatst gewijzigd	8-7-2017
Revisiedatum	1-8-2018
Verantwoordelijke	Directeur