

Klachtenregeling voor cliënten

Een goed contact is heel belangrijk. Actief Zorg streeft ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Actief Zorg wil hier extra zorgvuldig mee omgaan. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe wij omgaan met klachten.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Actief Zorg omgaat met klachten over de ondersteuning en zorg die zij levert. Het doel van deze regeling is het op een zorgvuldige, laagdrempelige en respectvolle wijze behandelen van klachten, het herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Deze regeling is van toepassing op alle cliënten, hun wettelijk vertegenwoordigers en nabestaanden die ondersteuning of zorg ontvangen van Actief Zorg.

Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op de website van Actief Zorg. Op verzoek kan het klachtenreglement ook in papieren versie worden toegezonden.

Regeling

Artikel 1. Begripsbepaling

Begrip	Uitleg
Zorgaanbieder	Actief Zorg
De Directie	De bestuurders van Actief Zorg
Onafhankelijk klachtenfunctionaris	Functionaris die voor Actief Zorg belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten, als de cliënt en Actief Zorg niet tot een oplossing van de klacht komen.
Cliënt	De natuurlijke persoon aan wie Actief Zorg ondersteuning of diensten verleent of heeft verleend
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Actief Zorg of door een persoon die via Actief Zorg werkzaam is
Medewerker	De persoon die werkzaamheden verricht in loondienst van Actief Zorg of de persoon die werkzaamheden verricht in opdracht van Actief Zorg zoals uitzendkrachten, ZZP'ers en vrijwilligers
Klager	Degene die de klacht indient
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Cliëntenraad	De raad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
Ondersteuning	Ondersteuning of dienst onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
Zorg	Zorg of dienst o de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of Zorgverzekeringswet (ZVW) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg niet zijnde WLZ-zorg of ZVW-zorg
Geschilleninstantie	De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Stichting Zorggeschil)

Artikel 2. Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging ten nadele van de cliënt en/of de belanghebbende kan worden ingediend door:

- de betreffende cliënt;
- diens wettelijke vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

Artikel 3. Onderscheid in Wmo en/of Wkkgz

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over de ondersteuning en zorg die wordt geleverd door Actief Zorg. Afhankelijk van het wettelijk kader waaronder de ondersteuning of zorg valt, wordt een klacht behandeld volgens de Wmo 2015 of de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Klachten op grond van de Wmo 2015

Klachten die betrekking hebben op ondersteuning die wordt geleverd op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), zoals begeleiding, dagbesteding of huishoudelijke ondersteuning in opdracht van de gemeente, worden behandeld volgens de Wmo-klachtenprocedure van Actief Zorg.

Bij Wmo-klachten geldt dat:

- de zorgorganisatie beschikt over een klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 3.2 van de Wmo 2015;
- de klacht gericht is op de wijze van ondersteuning, bejegening, bereikbaarheid of uitvoering van de Wmo-voorziening;
- de gemeente eindverantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning;
- indien de cliënt er met de zorgorganisatie niet uitkomt, hij of zij zich kan wenden tot de gemeente of gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Klachten op grond van de Wkkgz

Klachten die betrekking hebben op zorg die valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), zoals zorg geleverd op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz), worden behandeld volgens de Wkkgz-klachtenprocedure van Actief Zorg.

Bij Wkkgz-klachten geldt dat:

- de cliënt kosteloos gebruik kan maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- de zorgaanbieder binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel geeft, met een eenmalige verlengingsmogelijkheid van vier weken;
- de cliënt, indien hij of zij het niet eens is met het oordeel of indien geen oordeel is ontvangen binnen de gestelde termijn, het geschil kan voorleggen aan een erkende geschilleninstantie waarbij de organisatie is aangesloten.

Gecombineerde zorg en samenloop

Indien een klacht betrekking heeft op ondersteuning of zorg die zowel onder de Wmo 2015 als de Wkkgz valt, of indien sprake is van samenhangende zorgverlening, wordt de klacht behandeld volgens de Wkkgz-procedure. Deze procedure biedt de cliënt aanvullende waarborgen en rechtsbescherming.

Geen bezwaar- of beroepsprocedure

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het indienen van bezwaar of beroep tegen besluiten van de gemeente, zoals de toekenning, wijziging of beëindiging van een Wmo-voorziening. Tegen dergelijke besluiten kan de cliënt bezwaar maken bij de gemeente op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 4. Indienen klacht

Een klacht kan bij Actief Zorg mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. De klacht kan kosteloos worden ingediend. De cliënt kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, cliëntondersteuner of vertegenwoordiger.

Een klacht kan bij Actief Zorg worden voorgelegd aan:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft;
- De wijkverpleegkundige of (team)coördinator
- De manager van de aangeklaagde;
- De onafhankelijk klachtenfunctionaris;
- De directie Actief Zorg;
- Stichting Zorggeschil.

Contactgegevens

De externe/onafhankelijke klachtenfunctionaris) van CBKZ:	Directie Actief Zorg:
Email: klachten@cbkz.nl	Schriftelijk met een brief
CBKZ t.a.v. klachtenfunctionaris Actief Zorg Antwoordnummer 570 4200 WB Gorinchem	Postadres: Actief Zorg t.a.v. Directie Burgemeester Burgerslaan 40 5245 NH Rosmalen
Telefoon: 0183-682829	

Artikel 5. Informele klachtenafhandeling

Actief Zorg stimuleert dat onvrede zo veel mogelijk in onderling overleg wordt besproken en opgelost. In een gesprek tussen cliënt en zorgverlener of leidinggevende wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.

Indien de informele afhandeling niet tot tevredenheid leidt, kan de cliënt alsnog een formele klacht indienen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

Actief Zorg beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in de Wkkgz. De klachtenfunctionaris:

- ondersteunt en adviseert cliënten bij het indienen van een klacht;
- helpt bij het formuleren van de klacht;
- kan bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- informeert de cliënt over mogelijke vervolgstappen.

De klachtenfunctionaris handelt onafhankelijk en vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris behandelt uitsluitend klachten die onder de zorg- en ondersteuningsverantwoording van Actief Zorg vallen. Onder verantwoordelijkheid van Actief Zorg valt alle zorg- en ondersteuning waarvoor Actief Zorg de indicatie- en financiële stroom en de financiële afwikkelingen behandelt.

Artikel 7. Behandeling van klachten

Na ontvangst van een formele klacht ontvangt de cliënt een schriftelijke ontvangstbevestiging. De zorgaanbieder onderzoekt de klacht zorgvuldig, waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. De cliënt en betrokken zorgverleners krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

Onder normale omstandigheden handelt Actief Zorg binnen 6 weken, na het ontvangen van de klacht, de klacht af. Als zorgvuldig onderzoek nodig is, kan Actief Zorg deze termijn met 4 weken verlengen.

Deze termijnen gelden voor klachten van cliënten met een financiering uit de Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Het schriftelijk oordeel bevat:

- een samenvatting van de klacht;
- de bevindingen van het onderzoek;
- het oordeel over de klacht;
- eventuele maatregelen of verbeteracties;
- informatie over vervolgstappen.

Artikel 8. Hoe worden klachten in behandeling genomen?

Door een medewerker en/of de direct leidinggevende

De medewerker en/of direct leidinggevende neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken. Ze proberen de klacht op te lossen met de klager en de betrokkenen. In het cliënt- en medewerkersdossier wordt altijd een rapportage van de klacht gemaakt. Als de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld dan kan de klacht worden ingediend bij de externe klachtenfunctionaris.

Door de externe klachtenfunctionaris

De externe klachtenfunctionaris kan rechtstreeks door de klager worden benaderd of worden ingeschakeld door de aangeklaagde, een medewerker, een manager of de directie. De externe klachtenfunctionaris past wederhoor toe bij alle betrokkenen en doet zorgvuldig onderzoek. Er wordt altijd een rapportage van de klacht gemaakt. Als de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de klager gewezen op de andere partijen voor het oplossen van de klacht (zie artikel 10).

Door de directie van Actief Zorg

De directie kan zelf klachten in behandeling nemen of de klager (doorver-)wijzen (naar) de externe klachtenfunctionaris. Als de klacht met toestemming van de klager door de externe klachtenfunctionaris wordt behandeld, neemt de directie de klacht niet in behandeling. Ze worden wel op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht.

Artikel 9. Ontvankelijkheid van de klacht

De klachtenfunctionaris van Actief Zorg kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtenfunctionaris is behandeld;
- Als een gelijke klacht van dezelfde klager 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 een jaar geleden is;
- De klacht anoniem is ingediend.

Als de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10. Bemiddeling

Als een klacht die is ingediend onder de Wlz of Zvw, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.

Contactgegevens Stichting Zorggeschil

Stichting Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht
Info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

Als een klacht die is ingediend onder de Wmo, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, dan kan hij of zij zich wenden tot de gemeente. De cliënt kan dan gebruikmaken van onafhankelijke cliëntondersteuning of na afloop van de procedure, de Nationale Ombudsman.

Artikel 11. Klacht die betrekking heeft op onderaannemer of ZZP'er

Indien een klacht betrekking heeft op zorg en of ondersteuning die geboden wordt door een zorgaanbieder die op basis werkt van onderaannemerschap of zorg of diensten verleent als ZZP'er, valt deze voor de klachtenafhandeling onder de regeling van Actief Zorg.

Artikel 12. Intrekken van de klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt. Betrokkenen worden hierover door de klachtenfunctionaris geïnformeerd.

Artikel 13. Kosten

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

Legt de klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie, dan zal de geschillencommissie beoordelen of de klager klachtengeld moet betalen.

Artikel 14. Geheimhouding en privacy

Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Actief Zorg bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Actief Zorg is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Voor inzage in het zorgdossier, klachtendossier, het bespreken, delen en mailen van cliënt gebonden informatie is de Algemene

verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

Artikel 15. Melden inspectie

Actief Zorg is verplicht om klachten die te maken hebben met een vorm van geweld tegenover cliënten door een medewerker, te melden bij de inspectie. Voor de zorg uit de Zvw of Wlz wordt er melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) , voor de Wmo wordt er melding gedaan bij de GGD van de betreffende gemeente.

Als de onafhankelijk klachtenfunctionaris waarneemt dat de directie van Actief Zorg, geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een klacht, dan meldt de externe klachtenfunctionaris deze aan de inspectie.

Artikel 16. Vaststellen en wijzigen regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Actief Zorg.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt Actief Zorg ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.