	Klachtenregeling Actief Zorg September 2016	
	Auteur: H.van der Velden	Wijzigingsdatum:
	Versie:1	
Pagina 1 van 4		

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Zorgaanbieder:

Actief Zorg Bv

De Directie:

De directie van de zorgaanbieder

Klantcoach:

Degene die bij de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de klachtbemiddeling tussen klager en aangeklaagde.

Client:

Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.

Klacht:

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Medewerker:

Voor de strekking van deze klachtenregeling wordt onder medewerker verstaan al diegene die werkzaam zijn voor de zorgaanbieder, hetzij in loondienst, hetzij niet in loondienst zoals uitzendkrachten en vrijwilligers.

Klager:

Degene die een klacht indient

Aangeklaagde:

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Inspecteur:

De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.


Cliëntenraad:

De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

### Artikel 2 Wie kan een klacht indienen

2.1 Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger
- c. diens gemachtigde
- d. diens zaakwaarnemer

	Klachtenregeling Actief Zorg September 2016	
	Auteur: H.van der Velden	Wijzigingsdatum:
		Pagina 2 van 4

e. dienst nabestaanden.

#### Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. Degene op wie de klacht betrekking heeft
- b. Diens leidinggevende (wijkverpleegkundige, regiomanager)
- c. De Directie
- d. De klantcoach

#### Artikel 4 Hoe een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

#### Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

5.1 Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

5.2 Actief Zorg: Indien de klacht naar de mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, maakt de medewerker of de leidinggevende, klager attent op de klachtenregeling.

5.3 Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

#### Artikel 6 De Directie

6.1 De Directie kan klachten zelf in behandeling nemen (Actief Zorg: verwijzen naar de klantcoach).

6.2 Pas wanneer de klacht formeel wordt aangeboden bij de Directie gaat de termijn van 6 weken lopen en de directeur van de organisatie de klacht laat onderzoeken en behandelen door de klantcoach (artikel 8 en lid 1)

#### Artikel 7 De Klantcoach

7.1 de klantcoach heeft tenminste de volgende taken:


- a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
- c. hij bemiddelt tussen klager en aangeklaagde
- d. verwijst de klager naar de geschillencommissie (BTN geschillencommissie (Wkkgz) erkend door de minister) als deze het niet eens met de beslissing van de organisatie.

7.2 De klager kan zich zonder eerst de interne klachtenregeling te hebben doorlopen, niet rechtstreeks tot de geschillencommissie wenden. Wanneer echter in redelijkheid niet verwacht kan worden dat de klager intern een correcte afhandeling krijgt kan deze zich rechtstreeks tot de geschillencommissie wenden.

7.3 De Directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klantcoach nader in een functiebeschrijving.

7.4 De klantcoach registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klantcoach schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevinden aan de Directie. De klantcoach kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

7.5 Indien nodig wordt aangeklaagde medewerker bijstand verleend door een medewerker van afdeling Personeel en Organisatie van de zorgaanbieder.

	Klachtenregeling Actief Zorg September 2016	
	Auteur: H.van der Velden	Wijzigingsdatum:
	Versie:1	
Pagina 3 van 4		

#### Artikel 8 Termijn afhandeling van een klacht

Er wordt een termijn van 6 weken gehanteerd voor het oplossen van een klacht nadat deze klacht officieel wordt aangeboden bij de Directie van de zorgaanbieder.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van de Directie van de organisatie waarin met reden is omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid en welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

8.1 Indien zorgvuldig onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Directie noodzaakt kan de zorgaanbieder de termijn van 6 weken, met ten hoogste 4 weken verlengen. De zorgaanbieder doet hiervan schriftelijke mededeling aan de klager.

#### Artikel 9 Ontvankelijkheid van een klacht

9.1 De organisatie kan de klacht als niet ontvankelijk verklaren als:

- a. de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in het klachtenreglement.
- b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klantcoach is behandeld;
- c. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- e. de klacht anoniem is ingediend.

9.2 Indien de Directie de klacht niet ontvankelijk verklaart deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

9.3 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de Directie zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit.

9.4 Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de Directie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken en schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### Artikel 10 Onderzoek

10.1 De Directie en de Klantcoach kunnen medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

10.2 Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de Klantcoach voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.


10.3 De Klantcoach kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

#### Artikel 11 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 te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klantcoach wenst. Als de klantcoach om deze reden niet verder behandelt, deelt de klantcoach dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

#### Artikel 12 Geheimhouding

De klantcoach en de medewerkers van de zorgaanbieder zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

	Klachtenregeling Actief Zorg September 2016	
	Auteur: H.van der Velden	Wijzigingsdatum:
	Versie:1	
Pagina 4 van 4		

## Artikel 13 beroepsmogelijkheid

In het kader van deze klachtenregeling is geen inhoudelijke beroepsmogelijkheid voorzien. Ingeval van onvrede over de inrichting van deze klachtenregeling in algemene zin kan de klager contact opnemen met BTN dan wel de organisatie.

## Hoofdstuk 2 Overige bepalingen

### Artikel 14 Jaarverslag en reglement

14.1 De klantcoach brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden aan de Directie. Daarin beschrijft de klantcoach het aantal en de aard van de door de klantcoach behandelde klachten en strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klantcoach.

14.2 De Directie geeft in het jaarverslag aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

14.3 De Directie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. De Directie onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### Artikel 15 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling.

15.1 De Directie maakt deze regeling, binnen 10 dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

15.2 Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.

15.3 Deze regeling wordt ter inzage ingelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van der ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

### Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klantcoach voor zover het de werkwijze van de klantcoach betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Directie van de zorgaanbieder.

### Artikel 17 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2016