	Klachtenreglement	Versie 24-01-2018
		Beleid/scholing/kwaliteit (2)

Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat Aardema Thuiszorg daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geef je als organisatie de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten worden geleerd en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie zorg en/of diensten worden verleend door Aardema Thuiszorg.

Deze regeling bestaat uit twee onderdelen:

- I. Klachtenbemiddeling door de medewerker en/of de vertrouwenspersoon;
- II. Klachtenbehandeling door de landelijke geschillencommissie www.geschillencommissie.nl

De klager is niet verplicht om eerst het bemiddelingstraject te volgen alvorens zijn klacht aan de landelijke geschillencommissie voor te leggen. De klager is te allen tijde vrij in die keuze.

Aardema Thuiszorg biedt met deze klachtenregeling aan haar cliënten een mogelijkheid om een klacht over een handelen of nalaten van Aardema Thuiszorg en de voor haar werkzame personen gehoord en beoordeeld te krijgen. De regeling is ondergeschikt aan de Nederlandse wetgeving. Dit betekent dat de klager zijn klacht altijd aanhangig kan maken bij een daartoe bevoegde rechterlijke instantie.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Recht doen aan de individuele klager;
- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers;
- De mogelijkheid creëren om een eventueel beschadigde relatie tussen een persoon werkzaam in de instelling en de klager te herstellen, uitgaande van gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- Het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen van de organisatie ten einde de kwaliteit van zorg te kunnen bewaken dan wel te verbeteren.


Uitgangspunten

Uitgangspunten hierbij zijn:

- Aardema Thuiszorg biedt de mogelijkheid van klachtenopvang, die zo veel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- Aardema Thuiszorg geeft er de voorkeur aan dat de klager zich eerst tot de medewerker wendt, die de klacht heeft veroorzaakt om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen;
- De klachtenregeling is laagdrempelig en kosteloos;
- De klachtenregeling is begrijpelijk, leesbaar en eenvoudig;
- De geschillencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig;
- De procedure is overzichtelijk en met deze regeling gewaarborgd;
- Beide partijen kunnen zich door derden laten bijstaan tijdens de procedure.

Vaststellen en wijzigen van de regeling

De klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur van Aardema Thuiszorg, na advies van de personeelsvertegenwoordiging (PVT/ OR) en na verzaamd advies van de Cliëntenraad van Aardema Thuiszorg. Voor wijzigingen in de klachtenregeling geldt dezelfde procedure.

	Klachtenreglement	Versie 24-01-2018
		Beleid/scholing/kwaliteit (2)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Aardema Thuiszorg;
- b. Raad van bestuur: de raad van bestuur van Aardema Thuiszorg;
- c. Landelijke geschillencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling;
- d. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie Aardema Thuiszorg gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. 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;
- f. Klager: degene die een klacht indient. Klacht kan worden ingediend door cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt of door een nabestaande van de cliënt;
- g. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. Inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;
- i. Cliëntenraad: de Cliëntenraad die op grond van, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Aardema Thuiszorg;
- j. Vertrouwenspersoon: degenen die bij Aardema Thuiszorg belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- k. Hij/zij: Waar hij is geschreven kan ook zij gelezen worden

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

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;
- e. Diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- a. Degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. Diens leidinggevende;
- c. De vertrouwenspersoon;
- d. De landelijke geschillencommissie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk of schriftelijk worden geuit. In aanvulling van deze bepaling regelt artikel 8 hoe klachten bij de landelijke geschillen commissie ingediend dienen te worden. Klachten worden altijd schriftelijk vastgelegd op een KAF formulier door de medewerker of de leidinggevende.


Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem/haar een klacht over hem heeft geuit, binnen 2 weken, in de gelegenheid om de klacht met hem/haar te bespreken.

De medewerker betreft de leidinggevende bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.

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

	Klachtenreglement	Versie 24-01-2018
		Beleid/scholing/kwaliteit (2)

4. 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. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 De Vertrouwenspersoon

1. De Vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:

- a. Zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. Zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.

2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de Vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.

3. De Vertrouwenspersoon 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 Vertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De Vertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 8 De Landelijke geschillencommissie

1. Als de klager er niet samen uitkomt met de medewerker, leidinggevende of vertrouwenspersoon dan kan men een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie.

De klager wordt verwezen naar de website www.geschillencommissie.nl voor de verdere procedure.

2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de landelijke geschillencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze procedure.

Artikel 9 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.


Artikel 10 Jaarverslag en reglement

1. De Vertrouwenspersoon brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de Vertrouwenspersoon het aantal en de aard van de door de vertrouwenspersoon behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Vertrouwenspersoon.

2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

Artikel 11 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien 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.

	Klachtenreglement	Versie 24-01-2018
		Beleid/scholing/kwaliteit (2)

2. Afschrift van deze regeling wordt onder meer ter beschikking gesteld aan de Cliëntenraad.

3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging 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 12 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de Vertrouwenspersoon, de PVT/OR en de Cliëntenraad.

Artikel 13 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 14 Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die van toepassing is op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Vertrouwenspersoon.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de PVT/OR.

Artikel 16 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 26 januari 2015

***Geëvalueerd 19-02-2018**

Vertrouwenspersoon:

Mw. I. Gelink 06-25219008

vertrouwenspersoon@aardema-nwp.nl