

KLACHTENREGLEMENT

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie zorg en/of diensten worden verleend door Aardema Zorggroep. 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 Zorggroep biedt met deze klachtenregeling aan haar cliënten een mogelijkheid om een klacht over een handelen of nalaten van Aardema Zorggroep 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 Zorggroep biedt de mogelijkheid van klachtenopvang, die zoveel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- Het heeft de voorkeur dat de klager zich eerst tot de betrokken medewerker wendt om samen 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 Zorggroep, na advies van de personeelsvertegenwoordiging (PVT/ OR) en na verzaamd advies van de Cliëntenraad van Aardema Zorggroep. Voor wijzigingen in de klachtenregeling geldt dezelfde procedure.

Artikel 1 | Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder

- a. Zorgaanbieder: Aardema Zorggroep;
- b. Raad van bestuur: de raad van bestuur van Aardema Zorggroep;
- c. Landelijke geschillencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling;
- d. Cliënt: Natuurlijke persoon aan wie Aardema Zorggroep 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. De klacht kan worden ingediend door de 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 Zorggroep;
- j. Vertrouwenspersoon: degenen die bij Aardema Zorggroep 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

- Een medewerker stelt degene die tegenover hem/haar een klacht heeft geuit binnen twee weken na de aangegeven klacht 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.
- Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.
- Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
 - 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

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

De vertrouwenspersoon heeft tenminste 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 functieomschrijving.
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

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.

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

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks vóór 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.

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

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.

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

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

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

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

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

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

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 20-05-2021

Contact vertrouwenspersoon: vertrouwenspersoon@aardemazorggroep.nl