

Klachtenreglement VVT Zorgverleners

Inhoudsopgave

Inhoud	pag. 2
Voorwoord	pag. 3
Inleiding	pag. 3
Deel I Klachtenbehandeling door de directie	pag. 4
Hoofdstuk 1 Definities	pag. 4
Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door de directie	pag. 5
Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen	pag. 6
Deel II Klachtenbehandeling door de klachtencommissie	pag. 7
Hoofdstuk 1 Definities	pag. 7
Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door de klachtencommissie	pag. 8
Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen	pag. 10
Hoofdstuk 4 Instellen van een klachtencommissie	pag. 11
Stroomschema klachtenbehandeling VVT Zorgverleners	pag. 12

Voorwoord

Hierbij treft u het klachtenreglement aan voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening van Verpleging Verzorging Thuis (VVT Zorgverleners). Het reglement is opgebouwd uit 2 delen namelijk klachtenbehandeling door de directie en klachtenbehandeling door de klachtencommissie van VVT Zorgverleners.

Inleiding

Het klachtenrecht van cliënten via instellingen voor gezondheidszorg is een formeel recht. Hiermee wordt bedoeld op de wijze waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure.

Dit klachtenreglement bestaat uit procedures die betrekking hebben op de interne en externe opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten van VVT Zorgverleners.

Van de klachtenregeling kunnen individuele personen gebruik maken die tot de cliëntenkring van VVT Zorgverleners horen. Dat wil zeggen; degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van VVT Zorgverleners.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon.

Het doel van een klachtenreglement is:

Dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop we met de klacht zijn omgegaan;
Onze cliënten het liefst ook tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;
De kwaliteit van onze zorgverlening steeds verbetert;
Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

Uitgangspunten bij de behandeling van de klacht zijn:

Laagdrempeligheid en toegankelijkheid; de klacht dient op een eenvoudige wijze ingediend te kunnen worden.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid; VVT Zorgverleners is dagelijks, 24 uur per dag, bereikbaar om de klacht in ontvangst te nemen.

Onpartijdigheid en objectiviteit; de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd vanuit een onpartijdig standpunt ten opzichte van de cliënt en de medewerker.

Deskundigheid; de klachtencommissie heeft deskundigheid voor afhandeling van de klacht.

DEEL I
KLACHTENBEHANDELING DOOR DE DIRECTIE VAN VERPLEGING VERZORGING
THUIS (VVT Zorgverleners)

Hoofdstuk 1 Definities

- Artikel 1.1 *De instelling*
VVT Zorgverleners, lid van ActiZ.
Adresgegevens hoofdkantoor:
Bellavistatraat 7
7604 AD Almelo
- Artikel 1.2 *Cliënt*
Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van VVT Zorgverleners en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Artikel 1.3 *Klacht*
Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren m.b.t. de zorgverlening door VVT Zorgverleners, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims.
Onder zorgverlening door VVT Zorgverleners wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van VVT Zorgverleners wordt verleend.
- Artikel 1.4 *Klager*
Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van VVT Zorgverleners.
- Artikel 1.5 **ClientVertrouwensPersoon (CVP)**
Een door de directie van VVT Zorgverleners aangesteld persoon binnen de Organisatie voor de behandeling van klachten.
Van een CVP wordt verwacht dat hij/zij op de hoogte is van de kwaliteitseisen van de organisatie en binnen de organisatie een onafhankelijke positie inneemt.
Daarnaast beschikt hij/zij over invoelende vermogens.
- Artikel 1.6 *Klachtencommissie*
Een door de directie van VVT Zorgverleners ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten (nader omschreven in deel II)
- Artikel 1.7 *Externe beroepsmogelijkheden*
De cliënten kunnen hun klachten ook (hetzij direct, hetzij in tweede instantie) aanhangig maken bij externe instanties. Bij het inschakelen van een externe instantie blijft de interne procedure van kracht tenzij de klachteninstanties hiertoe geen aanleiding geven.
Externe klachtmogelijkheden zijn:

- De geneeskundige inspectie voor de volksgezondheid
- Het betreffende tuchtcollege
- De civiele rechter
- De strafrechter

Voor advies en/of bijstand kunnen zij zich ook richten tot:

- De nationale ombudsman
- Zorgbelang (Overijssel/Gelderland/Drenthe)

Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling

Artikel 1.8 *Bijna klachten – signalen van onvrede*

Klachten kunnen face to face en/of telefonisch aangegeven worden. Het betreft hier klachten (signalen van onvrede), waarbij de cliënt aangeeft geen melding te willen maken van de klacht bij de klachtenfunctionaris of Klachtencommissie.

De cliënt krijgt bij aanvang van de zorg een gele kaart, een rode kaart en een groene kaart ter beschikking. De cliënt kan deze kaarten op ieder gewenst moment invullen en opsturen.

De gele kaart is voor die aspecten van de dienstverlening van VVT Zorgverleners waarover de cliënt niet (geheel) tevreden is. De gele kaart wordt door VVT Zorgverleners beschouwd als een melding van een afwijking.

De rode kaart is voor die aspecten waarover de cliënt een klacht wil indienen. De rode kaart wordt door VVT Zorgverleners behandeld als een melding van een klacht volgens het klachtenreglement.

(De groene kaart is voor die aspecten van de dienstverlening waarover de cliënt VVT Zorgverleners een compliment wil geven).

De medewerker registreert de klacht en zoekt direct naar een bevredigende oplossing voor het probleem en communiceert de klacht vervolgens altijd naar de leidinggevende van de betreffende locatie. Indien toch geen bevredigende oplossing gevonden kan worden, wordt het klachtenreglement toegestuurd.

Artikel 1.9 *Aanmelding van een klacht*

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis aan de klager bekend is geworden.

2a. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de directie van VVT Zorgverleners. De directie verwijst de klacht door naar de onafhankelijke CVP. De CVP hoort de klager en (eventueel) betrokken medewerker.

2b. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door de CVP-er hulp verleend bij het indienen en/of formuleren en het op schrift stellen van de

klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde ontvangen hiervan een afschrift.

Artikel 1.10 *Behandeling van de klacht*

De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt binnen 2 werkdagen aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure (het klachtenreglement wordt toegestuurd).

De CVP zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

De CVP-er, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt (eventueel) opnieuw in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 8 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

a. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, bevestigt de CVP-er deze binnen 3 werkdagen schriftelijk en krijgt de klager, de medewerker, de leidinggevende en de directie de conclusie dat de klacht naar tevredenheid is opgelost en op welke wijze.

b. Indien de CVP-er die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot één voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt verslag gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen aan de klager, de medewerker, de leidinggevende en de directie.

c. De directie legt de klacht voor aan de klachtencommissie, nadat schriftelijk is aangekondigd dat de behandeling door de klachtencommissie wordt overgenomen.

De klacht wordt uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst ervan door de directie voorgelegd aan de klachtencommissie, onder bijvoeging van de stukken betreffende de behandeling door c.q. namens de directie.

d. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

Artikel 1.11 *Vertegenwoordiging*

De klager en de medewerker over wie een klacht is ingediend, dan wel VVT Zorgverleners kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een CVP-er. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de CVP-er verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 1.12 *Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht*

Iedere klacht wordt intern gevolgd, ook de klachten die onder behandeling zijn van de tuchtrechtspraak en of waarvoor een strafvervolgning is ingesteld.

DEEL II KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE VAN VERPLEGING VERZORGING THUIS (VVT Zorgverleners)

Hoofdstuk 1 Definities

- Artikel 2.1 *De instelling*
VVT Zorgverleners, lid van ActiZ.
Adresgegevens hoofdkantoor:
Bellavistatraat 7
7604 AD Almelo
- Artikel 2.2 *Cliënt*
Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van VVT Zorgverleners en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Artikel 2.3 *Klacht*
Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door VVT Zorgverleners, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims.
Onder zorgverlening door VVT Zorgverleners wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van VVT Zorgverleners wordt verleend.
- Artikel 2.4 *Klager*
Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van VVT Zorgverleners.
- Artikel 2.5 *Klachtenfunctionaris*
Een door de directie van VVT Zorgverleners aangesteld persoon anders dan de CVP-er, die de procedure faciliteert (technische en secretariële ondersteuning) van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- Artikel 2.6 *Klachtencommissie*
Een door de directie van VVT Zorgverleners ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten.
- Artikel 2.7 *Externe beroepsmogelijkheden*
De cliënten kunnen hun klachten ook (hetzij direct, hetzij in tweede instantie) aanhangig maken bij externe instanties. Bij het inschakelen van een externe instantie blijft de interne procedure van kracht tenzij de klachteninstanties hiertoe geen aanleiding geven.

Externe klachtmogelijkheden zijn:

- De geneeskundige inspectie voor de volksgezondheid
- Het betreffende tuchtcollege
- De civiele rechter

- De strafrechter
- Voor advies en/of bijstand kunnen zij zich ook richten tot:
- De nationale ombudsman
 - Patiënten / Consumentenplatform

Hoofdstuk 2 Procedure voor behandeling door de klachtencommissie

Artikel 2.8 *Aanmelding van een klacht*

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis aan de klager bekend is geworden; zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

2a. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de directie van VVT Zorgverleners.

2b. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan.

Artikel 2.9 *Behandeling van de klacht door de klachtencommissie*

De klachtencommissie stuurt na ontvangst van een rechtstreekse klacht deze direct door naar de directie van VVT Zorgverleners.

De klachtencommissie verzoekt daarbij de instelling te bezien of de klacht in der minne tussen klager en instelling bevredigend voor klager kan worden opgelost. VVT Zorgverleners informeert de klachtencommissie binnen twee weken of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en VVT Zorgverleners over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

De klachtencommissie zendt alle stukken die klager en VVT aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.

De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel VVT Zorgverleners als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.

De klacht wordt door de voltallige klachtencommissie behandeld. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:

- De klager is niet-ontvankelijk
- De klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen
- De klacht is ongegrond
- De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond

In dat laatste geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directie van VVT Zorgverleners gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of de cliënten in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de directie van VVT Zorgverleners.

Hierbij wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan.

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken genoemd in lid 2.9 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan VVT Zorgverleners gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.

Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, de klachtencommissie onbevoegd is van de klacht kennis te nemen, of dat de klacht gegrond is maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de instelling liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.

In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de directie van VVT Zorgverleners en aan de klager en bewaakt voorts de in lid 2.8, 2.9 en 2.10 vermelde procedure.

- Artikel 2.10 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de directie van VVT Zorgverleners binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie.
- Indien de directie van VVT Zorgverleners voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, en aan degene over wie wordt geklaagd. In het geval dat de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van VVT Zorgverleners hoe met het advies van de klachtencommissie zal worden omgegaan.

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

- Artikel 2.11 *Vertegenwoordiging*
De klager, de persoon over wie wordt geklaagd, dan wel VVT Zorgverleners kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig acht, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
- Artikel 2.12 *Geheimhouding*
Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de hierboven omschreven plicht mee.
- Artikel 2.13 *Het verstrekken van inlichtingen*
De directie van VVT Zorgverleners verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.
- Artikel 2.14 *Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht.*
Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
- Artikel 2.15 *Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie*
Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.
- Artikel 2.16 *Kosten*
Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Hoofdstuk 4 Instellen van de klachtencommissie

Artikel 2.17 De directie van VVT Zorgverleners draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de directie, werkzame klachtencommissie.
De directie stelt een klachtencommissie in, al dan niet gezamenlijk met de directie van (een) andere instelling(en), en benoemt drie leden, te weten:

Een voorzitter; bij voorkeur een jurist, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van VVT Zorgverleners;

Een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van VVT Zorgverleners, op voordracht van de ondernemingsraad, niet zijnde een werknemer van VVT Zorgverleners;

Een lid dat het vertrouwen kan genieten van een cliëntenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van een patiënten / consumentenplatform;

Tevens benoemt de directie een plaatsvervanger;

De benoeming van de leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. De leden van de commissie kunnen door de directie voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlengd.

Artikel 2.18 *Kosten van de leden van de klachtencommissie*
De leden van de klachtencommissie ontvangen van VVT Zorgverleners een vooraf overeengekomen vergoeding.

Artikel 2.19 *Overige taken klachtencommissie*
De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) VVT Zorgverleners.
Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten.

In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

De klachtencommissie komt tenminste tweemaal per jaar in vergadering bijeen met de directie van VVT Zorgverleners.
Dit ter bespreking van de situatie binnen de organisatie in het algemeen en van de ervaringen met betrekking tot klachten en de signalen in het bijzonder.

Stroomschema klachtenbehandeling VVT Zorgverleners

