

Klachtenregeling Stichting Syndion

Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder: Stichting Syndion

b. raad van bestuur: de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;

c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;

d. 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, die schriftelijk, per e-mail of mondeling is ingediend bij klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

e. klager: degene die een klacht indient;

f. beklagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

g. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

h. wettelijk vertegenwoordiger: persoon die juridisch gemachtigd is om beslissingen te nemen voor een cliënt en diens belangen en rechten kan behartigen;

i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Hiertoe wordt ook de Wmo-zorg verstaan, met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning en begeleiding alsmede de zorg op grond van de Jeugdwet.

Artikel 2 Klacht en opvang

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om de ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek

als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

Een medewerker maakt een cliënt die niet tevreden is zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

b. diens leidinggevende;

Als een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij/zij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om deze onvrede te bespreken.

De leidinggevende maakt een cliënt die niet tevreden is zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

c. de cliëntvertrouwenspersoon;

De cliëntvertrouwenspersoon stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De cliëntvertrouwenspersoon betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

De cliëntvertrouwenspersoon maakt een cliënt die niet tevreden is zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

d. de klachtenfunctionaris;

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- * hij/zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- * hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hun desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- * hij/zij helpt klagers met het zoeken naar een oplossing voor hun onvrede en kan daarbij een bemiddelende rol spelen.

e. de betreffende directeur;

Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de betreffende directeur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager ingaat op dit voorstel neemt de betreffende directeur de klacht niet in behandeling. Wanneer bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing leidt of klager wenst hiervan geen gebruik te maken, kan klager een formele klacht indienen bij de betreffende directeur.

f. de Raad van Bestuur;

De Raad van Bestuur neemt de klacht in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen en de formele klachtprocedure bij de betreffende directeur niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.

Artikel 3 de klachtenfunctionaris

a. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige bemiddelende rol in het klachtenproces en spant zich in om een oplossing te vinden die zowel voor de klager als de beklagde(n) bevredigend is.

b. Cliënten, ouders / verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden of derden kunnen kosteloos een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

c. De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:

- * het in ontvangst nemen van de klacht;

- * het informeren van de klager over de klachtenregeling, de mogelijkheid om een beroep op hem te doen en bijbehorende route waarop klachten ingediend en behandeld worden;

- * de klager in grote lijnen informeren over de geldende rechten en plichten van zowel de klager als de beklagde(n);

- * de klager informeren over de mogelijkheden om elders procedurele, juridische of emotionele bijstand te verkrijgen;

- * cliënten, ouders / verwanten, wettelijke vertegenwoordigers of nabestaanden helpen en adviseren bij het formuleren van hun klacht;

- * onderzoekt de mogelijkheden om de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen;

- * onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling, advies en Behandeling;

- * centrale klachtenregistratie wordt beheert en bewaakt door de klachtenfunctionaris

- * maakt de vertaalslag van klachten naar kwaliteitsverbetering op organisatieniveau door middel van een jaarverslag aan de Raad van Bestuur.

d. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

e. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving, welke voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals deze omschreven zijn in het beroepsprofiel van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

f. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

g. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris neemt in zijn rapportage aanbevelingen voor verbetermaatregelen mee.

h. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

i. Syndion waarborgt dat de aangestelde klachtenfunctionaris:

- * zelf niet inhoudelijk betrokken is bij de klacht;
- * de vrijheid heeft om, binnen de kaders van de wet en geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van Syndion werkzaamheden te verrichten;
- * zich richt op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klacht

j. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

k. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 4 Het indienen van een formele klacht

a. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of mondeling worden ingediend bij de betreffende directeur. Mondeling ingediende klachten worden schriftelijk vastgelegd. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De mate van vertrouwelijkheid wordt besproken met de klager.

b. De klachtenfunctionaris biedt de klager hulp en advies aan bij het opstellen van een formele klacht.

c. Een klacht kan worden ingediend door:

- * de cliënt;
- * diens vertegenwoordiger;
- * diens gemachtigde;
- * diens zaakwaarnemer;

* diens nabestaanden

d. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

e. Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de betreffende directeur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager ingaat op dit voorstel neemt de betreffende directeur de klacht niet in behandeling. De directeur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

f. Wanneer een gesprek met klager en de beklagde en/of diens leidinggevende niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, of de klager wenst geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de directeur.

g. Indien de bemoeienis van de betreffende directeur bij de klacht niet heeft geleid tot een bevredigende en duurzame oplossing, zal de directeur de klacht – met toestemming van de klager – voorleggen aan de Raad van Bestuur.

h. De Raad van Bestuur neemt de klacht, indien hij daartoe bevoegd is, in behandeling.

i. De klager kan zich bij het indienen van een klacht, indien gewenst, laten bijstaan door een onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon of een andere adviseur.

Artikel 5 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

a. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

b. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die op grond van de Wzd genomen worden. Indien de klacht te maken heeft met de handelingen omtrent de Wzd verzoekt de raad van de bestuur de klager om de klacht in te dienen bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De Raad van Bestuur informeert de klager over de manier waarop hij dat kan doen.

c. De Raad van Bestuur is bevoegd een klacht niet-ontvankelijk te verklaren zoals beschreven in artikel 6.

d. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen het doorzending van zijn klacht.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de formele klacht

a. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk wanneer:

- * deze betrekking heeft op een behandeling die de Raad van Bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht en waar geen nieuwe feiten zich hebben voorgedaan;
- * een gelijke klacht 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 twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar
- * de klacht betrekking heeft op werkzame personen van een andere zorgaanbieder dan Syndion;
- * de klacht anoniem is ingediend;
- * de klacht die is ingediend namens een cliënt die daar zelf niet mee instemt (en van wie instemming is vereist)

b. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een formele klacht

a. De betreffende directeur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft voor het plannen van een gesprek. Hij informeert de klachtenfunctionaris over de ontvangen klacht.

b. Tijdens dit gesprek zal de directeur, eventueel geadviseerd of met bemiddeling door de klachtenfunctionaris, een passende oplossing zoeken en benodigde afspraken maken. De directeur kan er ook voor kiezen om de beklagde(n) schriftelijk te laten reageren op de klacht, waarbij hij een besluit van de te nemen acties neemt. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis. Het principe hoor- en wederhoor is van toepassing.

c. Indien de klager niet tevreden is met de oplossing die door de directeur is voorgesteld en de klager en beklagde(n) komen er op deze wijze niet uit, dan verwijst de directeur de klager naar de Raad van Bestuur.

d. De klager kan schriftelijk een klacht indienen bij de Raad van Bestuur die de klacht in behandeling zal nemen. Deze klacht zal volgens de hier in artikel 7 beschreven werkwijze beoordeeld worden door de Raad van Bestuur.

e. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure en de oplossing die door de Raad van Bestuur is voorgesteld, heeft klager de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen.

Artikel 8 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

a. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

b. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

c. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan de aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 9 Geschilleninstantie

a. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, is sprake van een geschil.

b. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie Gezondheidszorg. De klachtenfunctionaris vermeldt binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

c. Verwijzing naar de Geschilleninstantie is niet van toepassing op moment dat de klacht betrekking heeft op zorg die gemeentelijk wordt gefinancierd, zoals WMO-ondersteuning of de Jeugdwet. Op dat moment dient de klager contact op te nemen met betreffende gemeente.

Artikel 10 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 of per e-mail aan de betreffende directeur of de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 archivering en bewaartermijn klachtendossier

- a. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- b. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 12 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 13 Overige bepalingen

- a. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
- b. Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.
- c. De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.
- d. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.
- e. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.
- f. In onvoorziene omstandigheden en situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Deze regeling treedt in werking op xxxx