

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

Klachtenregeling Wkkgz cliënten, Sint Annaklooster



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder : Stichting Sint Annaklooster
 - b. Raad van Bestuur : Bestuurder Stichting Sint Annaklooster
 - c. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of huishoudelijke ondersteuning 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 of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur
 - e. Klager : diegene die een klacht indient
 - f. Aangeklaagde : diegene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
 - g. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld voor cliënten van de zorgaanbieder
 - h. Klachtenfunctionaris : diegene die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten en medewerkers hieromtrent

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

- k. Wet : Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- k. 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. Deze regeling is ook van toepassing op de maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 2 Klachtregeling

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker/vrijwilliger over wie hij niet tevreden is
- de verpleegkundig aanvoerder van de betreffende afdeling waar de klacht op van toepassing is
- de manager TEAMkracht (indien optie a en b niet tot gewenst resultaat leiden)
- de onafhankelijke klachtenfunctionaris (indien optie a en b niet tot gewenst resultaat leiden)

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- Een medewerker/vrijwilliger stelt diegene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en als de cliënt daartegen geen bezwaar maakt of op verzoek van de cliënt.
- Medewerkers/vrijwilligers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtregeling en de onafhankelijke klachtenfunctionaris d.m.v. verwijzing naar de website van Sint Annaklooster.
- Medewerkers/vrijwilligers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker of vrijwilliger, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker/vrijwilliger is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris wordt door Sint Annaklooster ingehuurd bij Zorgbelang en heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
 - b. adviseert diegene die overwegen een klacht in te dienen over de werkwijze en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan
 - c. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden met het duurzaam oplossen van hun onvrede en herstel van de relatie via bemiddeling
 - d. is beschikbaar voor medewerkers om mee te denken of te adviseren bij een klacht of moeilijke situatie die tot een klacht kan leiden
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris verricht werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden verricht.
3. De onafhankelijke klachtenfunctionaris registreert contacten met cliënten, de werkzaamheden en de resultaten hieromtrent in een eigen klachtenregistratiesysteem.
4. In januari van elk jaar maakt de klachtenfunctionaris een jaarrapportage, welke wordt besproken met de Bestuurder en met de Cliëntenraad.
5. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is bereikbaar via mail (info@zorgbelang-nederland.nl) of telefoon (013-5942170).
6. Klachten over de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Zorgbelang.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan per mail worden ingediend via klachten@sintannaklooster.nl
2. De klacht wordt door het directiesecretariaat in het klachtenregistratiesysteem van Sint Annaklooster opgenomen.
3. De klager ontvangt binnen 2 werkdagen op werkdagen een bevestiging van het directiesecretariaat met daarbij het klachtenformulier, zie bijlage 1.
4. De klager mag de route bepalen via interne bemiddeling of externe bemiddeling, zie bijlage 2.
5. Een klacht kan worden ingediend door: de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer, diens nabestaanden. ‘
6. Indien de klacht betrekking heeft op een clientdossier, dan dient altijd toestemming voor inzage aan de client of bij wilsonbekwaamheid aan de wettelijk vertegenwoordiger gevraagd te worden.
7. Het is mogelijk om tijdens de behandeling van een klacht een onafhankelijke deskundige te vragen ter beoordeling van de ontstane situatie. De inzet van deze deskundige hangt af van de aard van de klacht, denk bijvoorbeeld aan een kwaliteitsfunctionaris zijn of een arts. Deze onafhankelijke deskundige neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

8. Indien de klacht meerdere organisaties betreft, dan wordt alleen het gedeelte voor Sint Annaklooster in behandeling genomen.
9. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
10. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld c.q. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden. Uitzondering op deze termijn kan worden gemaakt met goede onderbouwing en met akkoord van alle partijen;
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die niet (meer) voor de zorgaanbieder werkzaam is (bijvoorbeeld een mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder;
11. De klachtenfunctionaris deelt schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede als een klacht niet-ontvankelijk is en verwijst de cliënt, in voorkomend geval, naar het juiste traject.

Artikel 6 Bemiddeling door klachtenfunctionaris

1. De bemiddeling van de klacht vindt voortvarend en cliëntgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris legt de klacht voor commentaar voor aan Manager Teamkracht. Zo nodig informeert Manager Teamkracht andere betrokken medewerkers binnen de organisatie. Indien de aard van de klacht zich daarvoor leent en de klager daarvoor open staat zal de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek arrangeren om tot een oplossing van de klacht te komen. Hiervan wordt een globaal samenvattend verslag gemaakt, wat aan de betrokkenen ter kennisneming wordt toegezonden.
3. Het is ter beoordeling van de manager Teamkracht om concrete verbetermaatregelen te implementeren en deze mede te delen aan de klachtenfunctionaris en klager. Uitkomsten worden gedeeld met de Bestuurder.
4. Wanneer de cliënt van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert de conclusies daarvan in het eigen klachtenregistratiesysteem.
5. Indien de klacht niet naar wens is opgelost, dan is er de mogelijkheid dat de klager een gesprek aangaat met de Bestuurder alvorens de Geschillencommissie ingezet wordt.
6. Indien de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, dan zal doorverwijzing naar de landelijke Geschillencommissie plaatsvinden.

Artikel 7 Overschrijding van de tien weken termijn

Een klacht wordt binnen de wettelijke termijn van 6 weken met maximale verlening tot 10 weken afgerond. Indien de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mede aan de cliënt en de betrokken zorgverlener/afdeling. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom het onderzoek van de klacht niet binnen de wettelijke termijn van tien weken afgerond kan worden en

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

binnen welke termijn dit te verwachten is. De klachtenfunctionaris vraagt de klager om akkoord. Indien de klager niet akkoord is, dan kan de klager de geschillencommissie inschakelen en wordt de klachtenbehandeling beëindigd.

Artikel 8 Uitstel of stopzetting behandeling van de klacht

Een klager kan de behandeling van zijn klacht uitstellen of staken. De klager kan schriftelijk of per e-mail om uitstel of stopzetting van de procedure verzoeken.

Artikel 9 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De ZVW en WLZ geïndiceerde klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Het reglement is te vinden op de website van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Vanaf 2017 is Sint Annaklooster hiervoor aangesloten bij de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. De WMO geïndiceerde klager kan een geschil voorleggen bij de verantwoordelijke Gemeente. Voor de Gemeente Eindhoven kan dat via (www.eindhoven.nl/producten/Bezwaar-en-beroep-op-gemeentebesluiten.htm) en voor de gemeente Helmond/Geldrop via: <https://www.helmond.nl/1/producten/bezwaarschrift-indienen>
3. Is de klager doorverwezen via justitie, dan kan het geschil voorgelegd worden via de klachtenregeling van het openbaar ministerie (<https://www.om.nl/contact/klachten/>).
4. Voor de Wet Zorg en Dwang kan een geschil voorgelegd worden aan de daarvoor bestemde klachtencommissie van Actiz. Dit kan via: (<https://www.dwanginzorg.nl/wzd/over/rechten-van-de-client/klachtrecht>). De klager kan hiervoor advies vragen bij de cliënt vertrouwenspersoon die aangesteld is door de organisatie.

Artikel 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar na afhandeling van de klacht bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 11 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. Uitzondering op deze regel is de meldcode, waarbij

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

de klager of andere betrokkenen direct gevaar lopen. In dat geval zetten alle personen die professioneel betrokken zijn direct stappen die daarvoor nodig zijn.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 12 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 13 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Sint Annaklooster geen kosten in rekening aan de klager. Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie brengt wel kosten met zich mee. Mocht de klager door de geschillencommissie in het gelijk gesteld worden, dan worden deze kosten terugbetaald aan de klager door Sint Annaklooster.

Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling

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 Sint Annaklooster te plaatsen.

Artikel 15 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 17 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Bestuurder. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Bijlagen: klachtenformulier en schema Klachtenregeling Sint Annaklooster.

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

Klachtenformulier Sint Annaklooster



Personalialia

Naam indiener:

Adres:

Telefoonnummer:

Emailadres:

Naam cliënt (indien cliënt niet zelf de klacht indient):

Telefoonnummer cliënt:

Waaruit bestaat uw klacht?

Graag kort toelichten over wie of wat uw klacht gaat. In een brief kunt u als bijlage uw klacht uitwerken, waarin u zo exact mogelijk beschrijft waar (locatie), wanneer (dag, datum, tijdstip) en hoe (diagnose, behandeling, nalatigheid, bejegening) uw klacht is ontstaan:

Wat is uw doel?

- Herstel van de behandel-/zorgrelatie met de hulpverlener.
- Herstel van de vertrouwensrelatie met Sint Annaklooster.
- Signaleren van tekortkomingen.
- Kwaliteitsverbetering van de geboden zorg.
- Genoegdoening.
- Anders, namelijk:

Voortraject

Met wie heeft u uw klacht besproken:

- De persoon die het betreft.
- De verantwoordelijk leidinggevende.
- Anders, namelijk:

Machtiging inzage dossier

Ondergetekende machtigt de onafhankelijke klachtenfunctionaris om aan de betrokken medewerkers relevante informatie uit het medisch en/of verpleegkundig cliëntdossier op te vragen t.b.v. zorgvuldige en inhoudelijke beoordeling van de klacht. De cliënt stemt hier ook mee in. Akkoord via de mail wordt als ondertekening gezien.

Datum ingang: 01-10-2023	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 21-09-2023	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-10-2024	Versie: 12	Evaluatie CR d.d.: 04-09-2023	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar: