Algemeen Klachtenreglement

1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Cliënt(en)
Persoon aan wie de MaasStadZorg maatschappelijke zorg, wijkverpleging en/of langdurige zorg verleend. Hieronder wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger dan wel nabestaanden van cliënt, waarbij er vanuit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger van de cliënt kan worden geklaagd als de cliënt daartoe zelf niet in staat is.

1.2. Opdrachtgever
De persoon of instantie die de opdracht aan MaasStadZorg heeft verstrekt om voor de cliënt één of meerdere producten of trajectonderdelen tegen betaling uit te voeren.

1.3 Requirant
De cliënt die overeenkomstig dit reglement een klacht heeft ingediend.

1.4 Medewerker(s)
Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de MaasStadZorg daar waar het gaat om de hoofdproducten. Werkzaamheden verricht in het kader van scholing, assessment en diagnostiek vallen hierbuiten.

1.5 Klacht(en)
Een overeenkomstig dit reglement door een cliënt geuite onvrede over de wijze waarop -binnen het kader van de door MaasStadZorg verrichte diensten op het gebied van zorg/ondersteuning aan cliënt- door een handelen of nalaten van een medewerker en/of MaasStadZorg met de persoonlijke belangen van de cliënt is of wordt rekening gehouden.

1.6 MaasStadZorg
MaasStadZorg wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar directie.

1.7 Klachtenfunctionaris
Een onafhankelijk en autonoom functionaris die als zodanig overeenkomstig dit reglement is benoemd om te bemiddelen in verband met een ingediende Klacht.

1.8 Geschilleninstantie
De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. MaasStadZorg is aangesloten bij de stichting Zorggeschil te Oosterwolde.

2. Doelstelling en reikwijdte

2.1
Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten van cliënten, met als voornaamste doel het herstel van de relatie tussen de requirant en de medewerker en/of MaasStadZorg.

2.2
Het op grond van de ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van MaasStadZorg en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

2.3
Alleen cliënten van de MaasStadZorg kunnen een klacht indienen.

3. Indienen van een klacht

3.1
De klacht wordt per mail of schriftelijk ingediend en kan zowel betrekking hebben op de medewerkers van MaasStadZorg als op gedragingen en/of uitlatingen door derden die in opdracht van MaasStadZorg werkzaam zijn ten behoeve van cliënten van MaasStadZorg.

Schrijf in de brief het volgende:

- Een korte omschrijving van uw klacht
- Wat er tot op heden aan gedaan is
- Waarom u vindt dat de situatie niet naar tevredenheid is opgelost
- Eventuele aanbevelingen

MaasStadZorg zal altijd binnen 48 uur een mondelinge dan wel schriftelijke reactie geven op de ingediende klacht

3.2
Wanneer een klacht niet direct opgelost kan worden met de betreffende persoon binnen MaasStadZorg, kan de requirant de klacht bespreken met de klachtenfunctionaris.

Deze is aangesteld om de requirant te helpen bij het indienen van een klacht en ondersteuning te bieden tijdens de klachtenprocedure, bijvoorbeeld met het helpen van het formuleren van de klacht.

Bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De klachtenfunctionaris gaat aan de slag. De klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen. Klachtenbemiddelaar brengt de directie op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling. Directie kan een uitspraak doen (en eventueel nog onderzoek uitvoeren).

3.3 Onafhankelijke klachtencommissie
Wanneer de requirant geen bemiddeling wil of als bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd dan kan er schriftelijk een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie Quasir.

U belt of mailt dan naar de klachtenfunctionaris. Binnen drie werkdagen wordt er contact met de requirant opgenomen en de procedure besproken.

- Organisatie Quasir:
- Coördinator: mevrouw L. de Boon;
- Telefoonnummer: 06-48 44 55 38.
- Email: bemiddeling@quasir.nl
- Algemeen telefoonnummer: 0561-618711,
- Website: http://quasir.nl/

De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak.
Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de requirant, de aangeklaagde en MaasStadZorg hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien. De uitspraak wordt toegestuurd aan de directie, de requirant en de betrokkenen binnen de organisatie. De directie bericht de requirant vervolgens welke actie wordt ondernomen.

3.4 In beroep
Als de requirant vindt dat de klacht onvoldoende of onjuist is behandeld door de klachtencommissie of als u het niet eens bent met de uitspraak en/of aanbeveling, kan tot 6 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk in beroep gegaan worden bij de geschillencommissie. Zij geeft een bindend advies.

Geschillencommissie Stichting Zorggeschil
T.a.v. VVT
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde
U kunt ook online in beroep gaan: https://zorggeschil.nl/melding

De requirant 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.

Van de niet-ontvankelijkheid van een Klacht en het dientengevolge niet in behandeling nemen wordt de requirant binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de requirant binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

De Geschilleninstantie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De Geschilleninstantie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De geschilleninstantie kan tot €25.000 schadevergoeding toekennen. Zowel MaasStadZorg als de cliënt kunnen tot de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500. Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil. De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschilleninstantie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de geschilleninstantie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om

(schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij MaasStadZorg op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. Binnen zes maanden zal de Geschilleninstantie uitspraak doen.

Reglement van geschilleninstantie kunt u opvragen of downloaden https://zorggeschil.nl/reglement-en-routing-bij-een-geschil/

3.5
Een klacht dient te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of bij de geschilleninstantie.

3.6
Een klacht kan worden ingediend bij een medewerker, een leidinggevende of de directie. Als de klacht direct de directie betreft, gaat de klacht naar de klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie.

3.7
De behandeling van een klacht dient te geschieden door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

3.8
Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

a. Het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
b. een (soort)gelijke klacht van cliënt nog bij MaasStadZorg in behandeling is;
c. dezelfde klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
d. de klacht anoniem is ingediend;
e. de klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie dat klacht als niet-ontvankelijk beoordeelt.

3.9
MaasStadZorg draagt zorg voor de registratie van het aantal bij hem ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

3.10
De requirant kan te allen tijde de klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld mededeling aan de klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie.

3.11 De kantonrechter
Als de requirant het niet met de uitspraak van de geschilleninstantie eens is, kan deze de uitspraak nog laten toetsen door een gewone rechter. Dit moet binnen twee maanden na de uitspraak van de geschilleninstantie. Als dit niet binnen twee maanden wordt gedaan, wordt de uitspraak onaantastbaar. De rechter kan het bindende advies vernietigen.

4. Algemene bepalingen

4.1
Geen enkele persoon en/of medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van MaasStadZorg worden geschaad vanwege het feit, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

4.2
Elke persoon die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

4.3
De personen en/of medewerkers die bij de behandeling van de Klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de Klachtenfunctionaris en/of de Geschilleninstantie geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

4.4
De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de requirant zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

4.5
MaasStadZorg draagt er zorg voor dat aan de requirant, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

4.6
Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris zondig in overleg met de directie.

4.7
Indien voor het uitbrengen van advies naar het oordeel van de klachtenfunctionaris nodig of wenselijk wordt geacht dat aan de geschilleninstantie opdracht wordt verstrekt tot het verschaffen van informatie of het geven van advies, dient de klachtenfunctionaris daartoe een gemotiveerd verzoek in bij de directie die daarover zo spoedig mogelijk zal beslissen.

Bij inwilliging van het verzoek komen de eventueel hieraan verbonden kosten voor rekening van MaasStadZorg.

4.8
De geschilleninstantie en de klachtenfunctionaris leggen van elke Klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op een klacht betrekking hebbende stukken die door de geschilleninstantie en/of de klachtenfunctionaris zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De dossiers met betrekking tot de klachtenprocedure worden in elk geval 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van het advies van de klachtenfunctionaris en/of geschilleninstantie. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

4.9
De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken klachtenfunctionaris, geschilleninstantie en directie van MaasStadZorg.