



ALEX CARES

Klachtenregeling Alex-Cares BV

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 — Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. wet: Wkkgz – Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- b. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- c. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- d. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. klacht: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- f. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- g. het Klachtenloket Zorg: het onafhankelijke klachtenloket waar de zorgverlener bij aangesloten is en waar cliënt bij terecht kan voor informatie en advies over zijn/haar vragen en/of klachten, die bemiddeld tussen cliënt en zorgverlener en de aangesloten klachtenfunctionaris in kan schakelen;
- h. klachtenfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie Klachtenloket Zorg, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;
- i. de Geschillencommissie Zorg Algemeen: behandelt alle klachten tussen de zorgaanbieder en de cliënt, als de zorgaanbieder waarmee er een geschil is, is aangesloten bij deze commissie;
- j. klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- k. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- l. oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- m. directie: de directie van de zorgaanbieder in deze de directie van Alex-Cares B.V.;
- n. Raad van Commissarissen (RvC): de Raad van Commissarissen staat het dagelijks bestuur van Alex-Cares gevraagd en ongevraagd met advies terzijde;
- o. termijn: De wettelijke periode van zes weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven;
- p. vertegenwoordiger van de zorgaanbieder: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- q. zorg: Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp:
 - a. het op grond van de Wet langdurige zorg verzekerde pakket als beschreven in art. 3.1.1 behorend bij onderdeel X Bijzonder bestuursrecht.

- b. het op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verzekerde pakket als beschreven in onderdeel X.7 Bijzonder bestuursrecht.
- r. zorgaanbieder: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
- s. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

2 Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
 2. de leidinggevende;
 3. de directie van Alex-Cares;
 4. de klachtenfunctionaris aangesloten bij Klachtenloket Zorg;
- De contactgegevens van de organisaties Alex-Cares en Klachtenloket Zorg staan onderaan dit reglement vermeld bij hoofdstuk 5.

Artikel 3 — De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Cliënt kan tevens een klacht schriftelijk indienen bij de directie.
6. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, wijst de zorgverlener / medewerker, de leidinggevende of de directie, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris via het Klachtenloket Zorg.

Artikel 4 — De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. Hij verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. Cliënt kan zich direct, zonder tussenkomst van- of mededeling aan de zorgaanbieder, wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenloket Zorg bij vragen en/of klacht(en) over de zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling en termijn van behandeling

Artikel 5 — Het indienen van een klacht bij de directie

1. De klager dient een klacht in bij de directie. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.
 - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de directie deze (elektronisch) registreert.
 - c. De zorgaanbieder kan een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar stellen.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de directie of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager daarover onder vermelding van de gronden.
6. De directie brengt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken of mogelijk later in afstemming met klager, advies uit over de beoordeling van de klacht. De directie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 6 — Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de directie de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling waaronder de mogelijke ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de directie op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de directie, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 9;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de directie neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel: de directie onderzoekt de klacht en oordeelt;
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m c mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.
4. In geval klager afhandeling door een onafhankelijke geschillencommissie wenst, kan hij zijn klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Zorg, rechtstreeks of via de klachtenfunctionaris verbonden aan het Klachtenloket Zorg. De contactgegevens hiervan staan onderaan dit reglement beschreven.

Overige bepalingen

Artikel 7 — Geschillencommissie Zorg Algemeen

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De contactgegevens staan onderaan dit reglement vermeld.

Artikel 8 — Geheimhouding

Een ieder 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 9 — Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied.

Artikel 10 — Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het zorgdossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11 — Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 12 — Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 13 — Verslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 14 — Openbaarmaking klachtenregeling

De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 15 — Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste het Klachtenloket Zorg, de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen van Alex-Cares.

Artikel 16 — Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de Raad van Commissarissen.

Artikel 17 — Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2019.

Hoofdstuk 5 Contactgegevens

<p>Alex-Cares BV T.a.v. de directie Coehoorn van Scheltingaweg 1L 8442 EZ Heerenveen</p> <p>Telefonisch overleg via: 085 – 016 0960 Per mail: a.hofstra@alex-cares.nl met als onderwerp: Klacht</p>	<p>Klachtenloket Zorg / onafhankelijk klachtenfunctionaris / Geschillencommissie Zorg</p> <p>Telefonisch via: 070 – 31 05 392 Per mail via: info@klachtenloketzorg.nl</p> <p>Informatie en contact zie ook: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/</p>
---	---