

Klachtenregeling en procedure Point O



Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Zorgaanbieder	Point O (benaming geldend voor Point O Topholding BV, Point O BV, Point O Zorg BV, Point O GGZ BV)
2. Klachtenfunctionaris	De functionaris zoals bedoeld in artikel 7 ('Aanstelling klachtenfunctionaris) van deze regeling.
3. Cliënten	De natuurlijke personen voor wie de zorgaanbieder werkzaam is.
4. 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.
5. Klager	Degene die een klacht indient.
6. Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
7. Inspecteur	De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.
8. Klachtencommissie	De leden van een commissie die een bepaalde klacht behandelen.

Artikel 2 Klachtenprocedure

2.1: Naast de primaire en ondersteunende processen hebben wij voor de behandeling van klachten een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een klachtenfunctionaris en zijn wij lid van een onafhankelijke geschillencommissie. Onze klachtenprocedure geeft onze cliënten en het systeem eerst de mogelijkheid om intern de klacht neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of geeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie of externe klachtenfunctionaris. Hierover zijn alle cliënten geïnformeerd, nieuwe cliënten worden geïnformeerd via de Zorgovereenkomst. Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven.

2.2: Omschrijving procedure

1. Medewerk(st)er/ klachtenfunctionaris:

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er of andere betrokken persoon of partijen (stakeholders).
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen. Legt de melding schriftelijk vast en verstrekt deze aan de klachtenfunctionaris. Geeft de eventuele direct genomen maatregelen schriftelijk aan.
- Informeert bij dringende zaken direct de klachtenfunctionaris over de klacht.

2. MT (fungerend als klachtencommissie):

- Beoordeelt of de procedure goed gevolgd is. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt de klacht teruggelegd.
- Beoordeelt de aanleiding inhoudelijk.
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en leg dit vast.
- Wanneer geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearchiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.



3. MT (fungerend als klachtencommissie):

- Stelt vast of en wanneer de melding besproken moet worden.
- Stelt, eventueel op basis van de gehouden bespreking, vast welke maatregelen genomen moeten worden.
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd in de organisatiebeoordeling.

4. Kwaliteitsmanager

- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is.

5. Klachtenfunctionaris

- Brengt de betrokkenen op de hoogte van de afhandeling van de melding.

Indien de indiener niet tevreden is over de klachtenafhandeling, kan deze contact opnemen met de onafhankelijke geschillencommissie en klachtenfunctionaris van Point O; www.klachtenregeling.nl

Artikel 3 Wie een klacht kan indienen

3.1: Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- de betreffende cliënt;
- diens wettelijke vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden;
- familieleden;
- naaste betrekkingen.

Artikel 4 Bij wie kan een klacht worden ingediend

4.1: Een klacht kan binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- degene op wie de klacht betrekking heeft;
- diens leidinggevende;
- klachtenfunctionaris;
- klachtencommissie;
- geschillencommissie.

Artikel 5 Hoe wordt een klacht ingediend?


5.1: Een klacht kan persoonlijk, telefonisch of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 9 ('Indienen van een klacht') hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 De medewerker en diens leidinggevende

6.1: Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en als degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

6.2: Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit, zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

6.3: Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel herhaling van klachten te voorkomen.



6.4: Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 7 Instelling klachtenfunctionaris

7.1: De directie stelt een klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze relatie en overeenkomst.

7.2: De directie ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar/zijn werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

7.3: De directie stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die de klachtenfunctionaris voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 8 Aanstelling klachtenfunctionaris

8.1: De directie benoemt de klachtenfunctionaris. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder, zijn niet benoembaar tot klachtenfunctionaris.

8.2: De klachtenfunctionaris is een deskundige en ziet erop toe dat een zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

Artikel 9 Einde functie klachtenfunctionaris

9.1: De functie als klachtenfunctionaris eindigt door:

- het besluit van betrokkene om de functie neer te leggen;
- overlijden;
- ontslag.

9.2: De klachtenfunctionaris kan ontslagen worden wanneer:

- Hij/zij de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- op verzoek van de geschillencommissie.

9.3: In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de directie de klachtenfunctionaris tevens ontslaan wanneer de klachtenfunctionaris niet werkt conform deze regeling.

9.4: Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de geschillencommissie alleen als zij van mening is dat de betrokken functionaris zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 10 Indienen van een klacht

10.1: Klachten kunnen schriftelijk (per e-mail) en telefonisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.


10.2: De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager een verslag van de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Voor zover deze bijstand kosten met zich meebrengt, komen die voor rekening van de klager.

10.3: Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging. Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtenfunctionaris en de medewerkers ervan uitgaan dat de klager daarmee instemt.

10.4: De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

10.5: De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen en om een persoonlijke machtiging te overleggen indien hij een klacht indient namens een cliënt.

10.6: Alvorens de klacht in behandeling te nemen, onderzoekt de klachtenfunctionaris eerst of het mogelijk is te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Indien partijen hiermee akkoord gaan,



wijst de klachtenfunctionaris uit haar midden een medewerker aan dat binnen 2 weken een bemiddelingspoging onderneemt. Gedurende de termijn van bemiddeling wordt de procedure van behandeling van de klacht (inclusief de daaraan verbonden termijnen) stopgezet. Mislukt de bemiddelingspoging, dan wordt de klacht officieel behandeld.

10.7: De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Indien deze bijstand kosten met zich meebrengt, kan de aangeklaagde met de zorgaanbieder overleggen over een vergoeding van die kosten.

10.8: Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de directie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

11.1: De klachtenfunctionaris doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van de termijn van twee maanden informeert de klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 12 Bevoegdheid van de functionaris

12.1: De klachtenfunctionaris beoordeelt of de medewerkers bevoegd zijn om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/haar oordeel niet het geval is, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

12.2: De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de functionaris, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

12.3: Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtenfunctionaris. De beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

13.1: De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
- Een gelijke klacht nog in behandeling is;
- De gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft zolang geleden heeft plaatsgevonden dat de klacht niet goed kan worden onderzocht en beoordeeld.

13.2: Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

13.3: De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de functionaris, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

13.4: Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, wordt beoordeeld door de klachtenfunctionaris samen met twee door hem aan te wijzen medewerkers. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Artikel 14 Melding van een klacht aan de directie

14.1: De klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling en/of schriftelijk aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.



14.2: Binnen drie werkdagen na zijn melding zoals bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de functionaris de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.

14.3: De klachtenfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn hem schriftelijk te informeren over de bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.

14.4: De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

Artikel 15 Melding aan de Inspectie

15.1: Indien aan de klachtenfunctionaris niet is gebleken dat de directie maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14 (melding van een klacht aan de directie), meldt de klachtenfunctionaris deze klacht aan de inspecteur.

15.2: Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid, stelt de klachtenfunctionaris, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.

15.3: Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtenfunctionaris een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

15.4: De klachtenfunctionaris deelt de directie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 16 klachtencommissie

16.1: Een klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris indien gewenst aan te vullen met de klachtencommissie.

16.2: De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de klachtencommissie een deskundige, onafhankelijke en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

16.3: Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft is tijdens de behandeling van die specifieke klacht geen actief lid van de klachtencommissie.

16.4: De klachtenfunctionaris kan deelname aan de klachtencommissie weigeren, als hij/zij naar zijn/haar mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

16.5: De klachtenfunctionaris communiceert op verzoek, de samenstelling van de klachtencommissie aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 17 Wraking

17.1: Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de klachtenfunctionaris vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.

17.2: De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

17.3: Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug. Als het de klachtenfunctionaris betreft, wordt de externe klachtenfunctionaris ingeschakeld.

Artikel 18 Onderzoek

18.1: De klachtenfunctionaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd.

18.2: Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden en niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

18.3: De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 19 Hoorzitting

19.1: De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.



19.2: Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in de locatie die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

19.3: In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.

19.4: Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 20 Stopzetting behandeling van de klacht

20.1: Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt, bijvoorbeeld omdat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling van de klachtenfunctionaris is weggenomen. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de functionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de functionaris dit mee aan de aangeklaagde, de klachtencommissie, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 21 Uitspraak klachtenfunctionaris

21.1: De uitspraak van de klachtenfunctionaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.

21.2: De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

21.3: In iedere uitspraak beschrijft de klachtenfunctionaris:

- De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- De standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- De wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
- Het oordeel van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
- De namen en functies van degene die de uitspraak vastgesteld hebben;
- De mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- Eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.

21.4: Uitspraken van de klachtenfunctionaris worden ondertekend door de directie.

21.5: De klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:

- De klager;
- De aangeklaagde;
- De klachtencommissie;
- Directie.

Artikel 22 Oordeel directie

22.1: De directie deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtenfunctionaris over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtenfunctionaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

22.2: Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris. De directie vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.



Artikel 23 Geheimhouding

23.1: De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit haar taak bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 24 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

24.1: De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

24.2: Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 25 Beroepsmogelijkheid

25.1: De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtenfunctionaris over een klacht daartegen in beroep gaan bij de externe Geschillencommissie waar Point O gebruik van maakt.

Artikel 26 Overige klacht- en meld mogelijkheden

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

Artikel 27 Kosten

27.1: Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 28 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

28.1: De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

28.2: Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 29 Evaluatie

29.1: De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.

29.2: De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden

30.1: In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie voor zover het de werkwijze van de klachtenfunctionaris betreft.

Artikel 31 Overgangsbepaling

31.1: Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

31.2: De zittingstermijn van de klachtenfunctionaris op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold voordat deze klachtenregeling in werking trad.



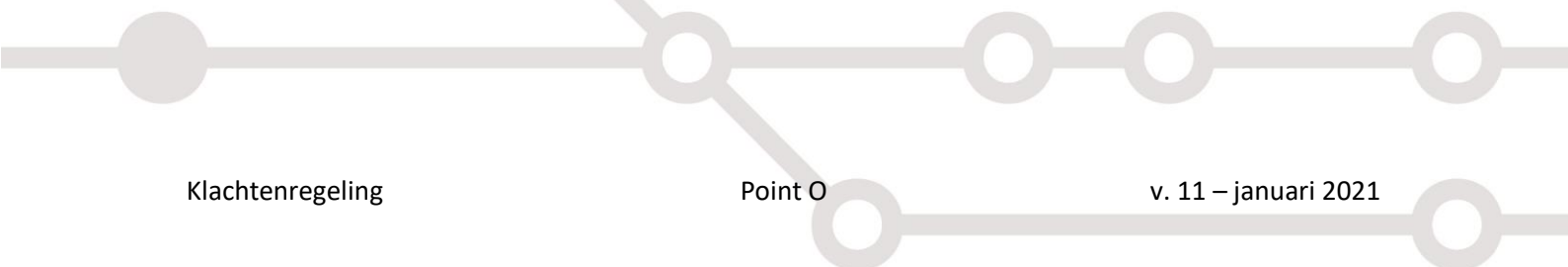
Artikel 32 Vaststelling en wijziging regeling

32.1: Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

32.2: Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 33 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021.



Klachtenregeling

Point O

v. 11 – januari 2021