



Interne klachtenregeling



## Inhoudsopgave

|  |   |
|--|---|
| I Inleiding .....  | 3 |
| A Doel reglement.....  | 3 |
| B Toepassingsgebied .....  | 3 |
| C Revisiebeheer .....  | 3 |
| D Evaluatie.....   | 3 |
| E Externe richtlijnen en bronnen.....                            | 3 |
| F Bijbehorende documenten.....                                   | 3 |
| G Hulpmiddelen.....  | 3 |
| II Klachtenregeling Care by Us-De Wijkverpleging .....           | 4 |
| Artikel 1 Algemene bepalingen .....                              | 4 |
| Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener .....   | 4 |
| Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris .....      | 4 |
| Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie ..... | 4 |
| Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie .....       | 4 |
| Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling .....        | 5 |



## I Inleiding

Care by Us- De Wijkverpleging ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid herstelt wordt.

### A Doel reglement

Dit klachtenreglement heeft als doel om:

betrokkenen duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop klachten bij de Care by Us kunnen worden ingediend en door Care by Us worden behandeld;

Care by Us-De Wijkverpleging inzicht te geven in wat er volgens betrokkenen niet goed is gegaan aan de kant van de zorgaanbieder; en de kwaliteit te waarborgen en waar nodig te verbeteren van de manier waarop de zorgaanbieder haar doel tracht te verwezenlijken.

### B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

### C Revisiebeheer

| Revisie datum | Wijziging     | Vastgesteld door |
|---------------|---------------|------------------|
| 1-1-2017      | Eerste versie |                  |
| 1-1-2018      | Tweede versie |                  |

### D Evaluatie

| Evaluatiedatum |
|----------------|
| 1-1-2020       |

### E Externe richtlijnen en bronnen

|          |                        |  |
|----------|------------------------|--|
| <b>1</b> | <b>Wettelijk kader</b> | Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg |
|----------|------------------------|--|

### F Bijbehorende documenten

|          |                                |   |
|----------|--------------------------------|---|
| <b>1</b> | <b>Bijbehorende documenten</b> | PROC-501 Beheersing afwijkingen         |
| <b>2</b> | <b>Formulieren</b>             | Klachtenformulier                       |
| <b>3</b> | <b>Registraties</b>            | Excelregistratie afwijkingen – klachten |

### G Hulpmiddelen

|          |  |                     |
|----------|--|---------------------|
| <b>1</b> |  | clientenzorgdossier |
|----------|--|---------------------|



## II Klachtenregeling Care by Us-De Wijkverpleging

### Artikel 1 Algemene bepalingen

|            |        |
|------------|--------|
| <b>1.1</b> | n.v.t. |
|------------|--------|

### Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

|            |   |
|------------|---|
| <b>2.1</b> | Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen. |
| <b>2.2</b> | Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de leidinggevende schriftelijk of mondeling.         |
| <b>2.3</b> | Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.                    |

### Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

|            |  |
|------------|--|
| <b>3.1</b> | Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie. |
| <b>3.2</b> | <b>Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken</b><br>U kunt uw klacht kenbaar maken schriftelijk of mondeling.   |
| <b>3.3</b> | De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.   |
| <b>3.4</b> | Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.  |

### Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

|            |   |
|------------|---|
| <b>4.1</b> | De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen 4 weken conform de externe klachtenregeling. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. |
| <b>4.2</b> | Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.  |
| <b>4.3</b> | De uitspraak is niet bindend.   |

### Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

|            |  |
|------------|--|
| <b>5.1</b> | De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen vijf weken conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door; Geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). |
| <b>5.2</b> | De uitspraak is bindend.   |



#### Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

|            |  |
|------------|--|
| <b>6.1</b> | Dit protocol is vastgesteld op 1-1-2017 door directie.                 |
| <b>6.2</b> | In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie |