

# Interne klachtenregeling

## Inhoudsopgave

Interne procedure voor behandeling	2
Inleiding	2
Aanmelding van een klacht	2
Hoe een klacht wordt ingediend	2
1- de informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling	2
2. Intern: Het schriftelijk indienen van een klacht	2
Interne behandeling van de klacht	3
Conclusie eerste klachttopvang	3
Externe klachtenfunctionaris	3
Conclusie	4
Intrekking klacht	4
Algemene bepalingen	4
Vertegenwoordiging	4
Bijstand voor de klager	4
Klachtenbehandelaar (intern)	4
Kosten	5
Klachten over (betrokken) anderen	5

## Interne procedure voor behandeling

### Inleiding

Zoals gesteld in het [klachtenreglement van Uw Thuis Zorg](#) kan de indiener van de klacht c.q. de klager kan in persoonlijk contact de ongewenste situatie en de mogelijke oplossingen bespreken met de direct betrokken medewerker.

Er zijn vier routes waaruit de klager kan kiezen: twee intern en twee extern. Een klager mag zich altijd richten tot de externe klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

1. de informele route van het bespreken van een klacht;
2. de formele interne indiening van de klacht bij de instelling;
3. de formele externe route "bypass" voor het indienen van een klacht via Quasir;
4. en/of de formele externe route "bypass" via de geschillencommissie.

Dit document richt zich op de interne route en/of indiening van een klacht.

### Aanmelding van een klacht

Een klager 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 indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Let op. Een klager mag zich altijd richten tot de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

## Hoe een klacht wordt ingediend

### 1- de informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling

De kortste route. De klager kan zich wenden tot zijn of haar zorgverlener, diens leidinggevende, de directie of de klachtenbehandelaar van Uw Thuis Zorg. Dan kan besproken worden of de klacht op schrift moet worden gesteld, maar wellicht is er sprake van een misverstand of iets anders en geldt de klacht niet meer.

### 2. Intern: Het schriftelijk indienen van een klacht

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk via een **meldingsformulier** van Uw Thuis Zorg: 'registratieformulier klacht', of via e-mail [info@uwthuisksw.nl](mailto:info@uwthuisksw.nl) worden geuit, wellicht eerst nadat hij/zij de direct betrokkene(n) heeft aangesproken of aan de leidinggevende uw klacht heeft geuit.

Het 'klachtenformulier cliënt' is gekoppeld aan het emailadres van de directie: [info@uwthuisksw.nl](mailto:info@uwthuisksw.nl).

De klachtenbehandelaar registreert klachten ook voor kwaliteitsdoeleinden. Indiener van de klacht wordt door Uw Thuis Zorg regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

De klachtenbehandelaar c.q. de medewerker die de klacht namens cliënt indient evalueert de eventuele gemaakte afspraken in de afgesproken termijn in een cliëntgesprek. Wanneer de klager vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is weggenomen, kan er een vervolgesprek worden ingepland, of kan de klager ervoor kiezen om de klacht zelf schriftelijk in te dienen of kan de klager voor advies contact leggen met de externe klachtenfunctionaris en wordt de 'externe route' gevolgd. Deze externe klachtenfunctionaris kan dan informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling. Uw Thuis Zorg is aangesloten bij Quasir. Voor gegevens zie het [klachtenreglement van Uw Thuis Zorg](#).

#### INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De klacht wordt via 'registratieformulier klacht' geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. De directie zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft.
3. De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

#### Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de klachtenbehandelaar ten aanzien van de klacht schriftelijk aan de directie.
2. Indien de medewerker of klachtenbehandelaar met de klager tot een bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarin verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

#### Externe klachtenfunctionaris

1. De directie kan verwijzen naar de externe klachtenfunctionaris (Quasir), nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

## Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Uw Thuis Zorg waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Uw Thuis Zorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Uw Thuis Zorg noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

## Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

## Algemene bepalingen

### Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Uw Thuis Zorg kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

### Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Uw Thuis Zorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenbemiddelaar op schrift gesteld worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van de externe klachtenfunctionaris Quasir worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

### Klachtenbehandelaar (intern)

De (interne) klachtenbehandelaar registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op

basis van deze registratie rapporteert de klachtenbehandelaar schriftelijk periodiek over zijn of haar werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn of haar bevindingen aanbevelingen verbinden.

## Kosten

1. De klachtenprocedure is voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand (anders dan de externe klachtenfunctionaris) door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

## Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Uw Thuis Zorg of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Uw Thuis Zorg of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.