

Klachtenregeling

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, vindt Broodje Nu het daarom belangrijk daar zorgvuldig mee om te gaan.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geeft Broodje Nu zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat Broodje Nu doet met klachten van cliënten wordt geregeld in deze klachtenregeling. De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een dergelijke regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.

De door ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) opgestelde modelregeling vormt de basis van deze klachtenregeling. Broodje Nu heeft op basis van de veranderende wetgeving een aanpassing en aanvulling gemaakt op dit model.

Deze klachtenregeling is aangepast op de volgende punten:

- Vergewisplicht Zorgaanbieder over functioneren zorgverleners in verleden
- VOG voor solistisch werkende zorgverleners in de Wlz
- Veilig systeem voor melden incidenten
- Informatieverstrekking Tarief, Kwaliteit, Clientervaring en bewezen diensten
- Melding van geweld in zorgrelatie en ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctionerend bij de inspectie

Hoofdstuk 1

Algemene Bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijving

1.1) Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder	Broodje Nu
b. Klachtencommissie	de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling
c. Cliënt	natuurlijke persoon aan wie Broodje Nu gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning en/of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend
d. 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 Broodje Nu of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is
e. Zorgverlener	degene die zorg verleent bij de cliënt van Broodje Nu op alle service, diensten en uitvoering
f. Klager	degene die een klacht indient
g. Aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
h. Inspecteur	de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg
i. Zittingscommissie	de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen
j. Klachtenopvang functionaris	degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten

Artikel 2 - Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging tegenover een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

Artikel 3 - Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen Broodje Nu, schriftelijk worden voorgelegd aan:

- a. in eerste bij degene op wie de klacht betrekking heeft of
- b. in tweede diens leidinggevende of
- c. ten derde de klachten opvangfunctionaris (Xun Arends)
- d. Indien een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan deze worden voorgelegd aan de onafhankelijke Geschillencommissie te Den Haag.

Broodje Nu is alhier geregistreerd. Tel

0532312891

Artikel 4 - Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht (onder a van artikel 3) mag mondeling, maar wordt uitsluitend schriftelijk of via e-mail geuit aan b tot en met d.

In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de Onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 5 - De medewerker en diens leidinggevende

5.1) 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 degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt. Van het gesprek wordt een kort verslag gemaakt, welke aan het bestuur wordt gestuurd.

5.2) Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenopvang functionaris.

5.3) Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen. Van de te nemen maatregelen wordt een verslag gemaakt.

5.4) 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, bij hoge uitzondering, 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 6 - De Klachtenopvang Functionaris

- 7.1) De klachtenopvang functionaris heeft ten minste de volgende taken:
- a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
 - c. hij draagt zorg voor de opvang, hulp bij probleem, vraag- en doelbepaling van de klager en verleent de verder door klager gewenste bijstand.
- 7.2) De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenopvang functionaris nader in een functiebeschrijving.
- 7.3) De klachtenopvang functionaris registreert alle mondelinge en schriftelijke (waaronder begrepen de klachten die per e-mail zijn ingediend) 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 klachtenopvang functionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie. De klachtenopvang functionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
- 7.4) De klachtenopvang functionaris draagt zorg voor het aanleveren van de verantwoordingsinformatie in het kader van het jaardocument.

Hoofdstuk 2

De klachtencommissie

Artikel 8 - De Klachtencommissie

- 8.1) De directie heeft afspraken gemaakt met de Landelijke Onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie werkt conform eigen reglement.
- 8.2) De klachtencommissie heeft ten minste drie leden en ten hoogste (vijf) leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
- 8.3) De schriftelijk ingediende klacht wordt na beoordeling door de voorzitter in behandeling genomen. Uitsluitend klachten die zijn voorgelegd aan partijen A tot en met D omschreven personen artikel 3 van deze klachtenregeling.
- 8.4) De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak.

Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie 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.

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

8.6) Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klagermede.

Artikel 9 - Ontvankelijkheid van de klacht

9.1) De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
- b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

9.2) Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

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

9.4) Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing

over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 10 - Melding van een klacht aan de Directie

10.1) De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk (mondeling) aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

10.2) Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.

10.3) De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.

10.4) De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 11 - Melding aan de Inspectie

11.1) Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de directie maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 10 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspecteur Gezondheidszorg.

11.2) Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de directie, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.

11.3) Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

11.4) De klachtencommissie deelt de directie, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 12 - Onderzoek

12.1) De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

12.2) Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

12.3) De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 13 - Hoorzitting

13.1) De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

13.2) Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.

13.3) In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

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

Artikel 14 - Stopzetting behandeling van de klacht

14.1) Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 15 - Uitspraak klachtencommissie

15.1) De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht.

15.2) De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

15.3) In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

- a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;

- c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
- f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

15.4) Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

15.5) De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de directie;

Artikel 16 - Oordeel Directie

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

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

Artikel 17 - Geheimhouding

17.1) De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier

18.1) De klachtencommissie 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.

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

Artikel 19 - Beroepsmogelijkheid

19.1) De klager, de aangeklaagde en Broodje Nu kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Hoofdstuk 3

Overige bepalingen

Artikel 20 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 21 - Kosten

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

Artikel 22 - Privacy

Persoonlijke gegevens in het kader van deze procedure worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd overeenkomstig en met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de richtlijnen van de AVG dd 28-5-2018.

Artikel 23 - Jaarverslag en reglement

23.1) De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de

directie. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

23.2) De directie geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

23.3) De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de directie daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 24 - Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

24.1) 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.

24.2) Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.

24.3) Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzagelegging wordt mededeling gedaan op de binnen Broodje Nu gebruikelijke wijze, via de website. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 25 – Evaluatie

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

Artikel 26 - Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.

Artikel 27 - Overdrachtsbepaling

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.

Artikel 28 - Vaststelling en wijziging regeling

- 28.1) Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- 28.2) Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Artikel 29 - Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2019