

Deze klachtenregeling is samengesteld op basis
Van de Modelklachtenregeling Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (Wkkgz)
Actiz / LOC oktober 2016



KLACHTENREGELING

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : de stichting Sint Jacob
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - e. 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, niet zijnde een Bopz-klacht,
 - e. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - f. klager : degene die een klacht indient;
 - g. aangeklaagde : degene op wiens besluit de klacht betrekking heeft;
 - h. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - i. cliëntenraad : de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- j. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie Quasir die een bepaalde klacht behandelen;
- k. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.
- l. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Toelichting

h. Bopz-arts

Met de term 'Bopz-arts' wordt degene bedoeld die in de Bopz wordt aangeduid als 'geneesheer-directeur'. De definitie is ontleend aan artikel 1, derde lid Bopz.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.

Als de laagdrempelige klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt en men er onderling niet uitkomt wordt de klacht geëscaleerd naar de Raad van Bestuur.

2. Een Bopz-klacht kan daarnaast ook worden ingediend bij de klachtencommissie. Voor de definitie van een Bopz klacht: zie hoofdstuk 3.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

De Raad van Bestuur heeft per 1-1-2017 een overeenkomst gesloten met Quasir BV voor onafhankelijke klachtenbemiddeling door een klachtenfunctionaris van Quasir. www.quasir.nl

1. De klachtenfunctionaris 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 en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en 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.
4. De klachtenfunctionaris is gebonden aan de Gedragscode Klachtenfunctionaris Quasir, alsmede het Onafhankelijkheidsprotocol Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl en worden op verzoek toegezonden.
link Onafhankelijkheidsprotocol: <https://quasir.nl/onafhankelijkheidsprotocol/>
link gedragscode klachtenfunctionaris: <https://quasir.nl/gedragscode-functionaris-quasir/>

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie www.quasir.nl

Artikel 5 Klachtencommissie Bopz

De Raad van Bestuur heeft per 1-1-2017 een overeenkomst gesloten met Quasir BV voor onafhankelijke klachtenbemiddeling ten behoeve van Bopz klachten (art. 41 Bopz) door de klachtencommissie van Quasir.

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie voorziet de klager van het reglement van de klachtencommissie van Quasir.

Toelichting

Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- * de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*
- * de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- * de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- * de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;*
- * de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

Artikel 6 Het indienen van een BOPZ-klacht (www.quasir.nl)

1. Een BOPZ-klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
2. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

De klachtencommissie is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als het geen BOPZ-klacht betreft.

Artikel 7 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Dit reglement treedt in werking op 1-1-2017