



Klachten reglement

Stichting Attifa

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat wij daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Bovendien kunnen wij van klachten leren en maatregelen treffen om voorkomen dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in het klachtenreglement De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.

De klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie zorg en/of diensten worden verleend door Stichting Attifa .

Directie

Stichting Attifa

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1 Algemene Bepalingen	1
HOOFDSTUK 2 Klachtenprocedure	6
HOOFDSTUK 3 Overige Bepalingen	10

Hoofdstuk 1 Algemene bepaling

Artikel 1

Begripsbepaling

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder	Stichting Attifa
Directie	Bestuursleden stichting Atiffa
Klachtenfunctionaris	Degenen die bij de organisatie, belast is met de opvang van klachten, klachtenbemiddeling tussen klager en aangeklaagde
Cliënt	Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.
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.
Medewerker	Voor de strekking van deze klachtenregeling wordt onder medewerker verstaan al diegenen die werkzaam zijn voor de zorgaanbieder, hetzij in loondienst, hetzij niet in loondienst zoals uitzendkrachten en vrijwilligers.
Klager	Degene die een klacht indient.
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2

Wie een klacht kan indienen

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

- a. De betreffende cliënt;
- b. Diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. Diens gematigden;
- d. Diens zaakwaarnemer;
- e. Diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

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

- a. Degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. Diens leidinggevende;
- c. De klachtenfunctionaris;
- d. De directie.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan zowel schriftelijk als via een email worden ingediend middels het hiervoor bestemde klachtenformulier. Dit formulier is toegevoegd in het zorgdossier en is online beschikbaar via www.attifa.nl indien de klacht persoonlijk of telefonisch wordt ingediend zal de zorg coördinator of eerst verantwoordelijke verpleegkundige/verzorgende/zorgdrager voor het klachtenformulier. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 8 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

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 andere 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.
- 5.2. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- 5.3. 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 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.
- 5.4. Indien de klacht naar de mening van klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, maakt de medewerker of de leidinggevende, klager attent op de klachtenregeling

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

6.1.

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;
- c. hij bemiddelt tussen klager en aangeklaagde;
- d. neemt klachten in behandeling;
- e. hij registreert de klachten in het klachtenregister

6.2. De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving

6.3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hi naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie en aan de hoofdaannemer indien deze dit heeft verzocht. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden

6.4. De klachtenfunctionaris kan klachten zelf in behandeling nemen.

6.5. Indien de klachtenafhandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid zal de klachtenfunctionaris de klacht voorleggen aan de directie of direct doorsturen naar de betreffende hoofdaannemer. Directie Artikel 7 7.1 De directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de betreffende hoofdaannemer.

Artikel 7 Directie

7.1. De directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de betreffende hoofdaannemer.

7.2. Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directie de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Hoofdstuk 2 Klachten procedure

Artikel 8 Indienen van een klacht

- 8.1 Een klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend middels het hiervoor bestemde klachtformulier bij de klachtenfunctionaris.
- Stichting Attifa attifa.zorg@gmail.com
t.a.v. klachtenfunctionaris
van Rozemarijnsingel 14
3544 AE Utrecht
- 8.2 De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenfunctionaris vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- 8.3 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. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 8.4 De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 8.6 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 nader te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
- 8.7 De klachtenfunctionaris heeft de mogelijkheid om klager aan te bieden om door middel van een gesprek met de zorgaanbieder de klachten minnelijk tot een oplossing te brengen. Het staat klager vrij om al of niet van dit aanbod gebruik te maken. Ingeval klager aangeeft open te staan voor bedoeld gesprek, is de zorgaanbieder gehouden bedoeld gesprek op korte termijn te houden.
- 8.8 Indien geen gesprek wordt aangeboden dan wel een gesprek niet tot het gewenste resultaat heeft klachtencommissie over tot behandeling van de klacht. De klacht zal worden voorgelegd aan de directie.
- 8.9 De directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de betreffende hoofdaannemer.

Artikel 9 Aard van de klacht en termijn van de behandeling

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

Artikel 10 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

- 10.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- 10.2 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- 10.3 Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de directie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

- 11.1 De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als
 - a. de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in het klachtenreglement, is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris;
 - c. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- 11.2 Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit v schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. het besluit van de klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in het
- 11.3 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- 11.4 Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de klachtenfunctionaris en de directie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 12 Melding van een klacht aan de directie

- 12.1 De klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben onverantwoorde zorg met een structureel karakter
- 12.2 Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de kwaliteitsfunctionaris de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt hij de klager en aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.
- 12.3 De klachtenfunctionaris verzoekt de directie om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtenfunctionaris schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 12.4 De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Artikel 13 Melding aan de hoofdaannemer

- 13.1 Op basis van de klachtenregistratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk de hoofdaannemer indien deze dit heeft verzocht.

Onderzoek Artikel 14

- 14.1 De klachtenfunctionaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 14.2 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.
- 14.3 De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

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 klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenreglement klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de hi dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager

Artikel 16 Uitspraak klachtenfunctionaris

- 16.1 De uitspraak van de klachtenfunctionaris strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht
- 16.2 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 mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
- 16.3 De klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde.

Artikel 17 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en medewerkers van de zorgaanbieder 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 klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt minimaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaar termijn van een dossier te verlengen.
- 18.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 19 overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 20 Kosten

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

Artikel 21 Jaarverslag en reglement

- 21.1 De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
- 21.2 De directie geeft in het Jaardocument aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
- 21.3 De klachtenfunctionaris 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 directie 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 22 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

- 22.1 De directie maakt deze regeling, binnen ten 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.
- 22.2 Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
- 22.3 Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzage legging 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 23 Evaluatie

- 23.1 De directie evalueert deze klachtenregeling binnen tweejaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
- 23.2 De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 24 overgangsbepaling

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 25 Vaststelling en wijziging regeling

- 25.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- 25.2 Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris

Artikel 26 Datum van inwerktreding

Dit reglement treedt in werking op 01 januari 2016