

Regeling Complimenten en Klachten Incluzio Hollands Kroon

Versiebeheer

Datum	Auteur	Versie	Wijziging
9-6-2016	Suzanne Klein Schiphorst	0.1	Initiatie
1-7-2016	Suzanne Klein Schiphorst	1.0	Vastgesteld
10-3-2017	Suzanne Klein Schiphorst	2.0	Bijgesteld n.a.v. geschillencommissie

Inhoudsopgave

1. Compliment, klacht of bezwaar?	3
1.1. Wijkteams Includio Hollands Kroon	3
1.2. Klacht	3
1.3. Bezwaar	3
2. Een compliment of klacht indienen.....	4
STAP 1 – Uw compliment of klacht uiten.....	4
STAP 2 – Uw compliment of klacht bespreken met Includio Hollands Kroon	5
STAP 3 – Uw klacht bespreken met de externe klachtenfunctionaris van Quasir	5
STAP 4 – Vervolggesprek.....	6
STAP 5 – Externe onafhankelijke klachtencommissie	6
Intrekken van de klacht / stopzetten procedure	7
3. Hulp bij klachten indienen	8
4. Van complimenten en klachten willen we leren	9
4.1. Jaarverslag van Quasir	9
4.2. Verslag van de klachtenfunctionaris	9
4.3. Evalueren en verbeteren	9
5. Externe klachtencommissie	10
5.1. Samenstelling en totstandkoming externe klachtencommissie	10
5.2. Taken en verantwoordelijkheden.....	10
5.3. Bevoegdheden	10
6. Externe geschilleninstantie.....	11
6.1. Wat is een geschil?	11
6.2. Zorggeschil	11
6.3. Hoe meldt u zich bij de geschilleninstantie?	11
7. Overige belangrijke informatie.....	13
8. Begripsomschrijvingen	14

1. Compliment, klacht of bezwaar?

1.1. Wijkteams Inclusio Hollands Kroon

De gemeente Hollands Kroon biedt haar burgers zorg en ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdwet, via de wijkteams van Inclusio Hollands Kroon. Voor inwoner van Hollands Kroon is er vanaf 1 juli 2016 een wijkteam. In totaal zijn er vier wijkteams in Hollands Kroon. De teams worden aangestuurd door Sociaal Ondernemers.

Alle medewerkers van de wijkteams doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. We vinden het belangrijk om onze organisaties elke keer weer te verbeteren. Dat kunnen wij natuurlijk niet zonder uw hulp!

Wij ontvangen graag een compliment van u als u vindt dat wij goed werk verrichten. Met uw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons. Als in onze organisatie of rond uw hulpverlening iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat ook graag met u. We gaan graag samen met u in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om uw vertrouwen in ons te herstellen. Het kan ook voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit dat is genomen. Dan streven we naar een herstel van de vertrouwensrelatie tussen u en onze medewerker(s).

In dit document kunt u de Regeling Complimenten en Klachten van Inclusio Hollands Kroon lezen. Als eerste schetsen we hieronder wanneer er sprake is van een klacht en wanneer van een bezwaar.

1.2. Klacht

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe u behandeld bent. Het kan gaan over de bejegening, of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan ook gaan over de bereikbaarheid van het wijkteam of de manier waarop begeleiding geboden wordt. In het volgende hoofdstuk kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.

1.3. Bezwaar

U kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kunt u hiertegen 'bezwaar maken'. Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit.

De besluiten over de toekenning van een maatwerkvoorziening (Wmo en Jeugdwet) neemt het wijkteam namens het college van Burgemeester en Wethouders van Hollands Kroon. Inclusio Hollands Kroon heeft daarvoor een formeel mandaat gekregen van het college van B&W. Tegen besluiten van een overheidsorgaan, zoals het college van B&W, kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend.

Een bezwaar dient u rechtstreeks in bij de gemeente Hollands Kroon. Als u besluit om een bezwaar in te dienen, dan dient u duidelijk op te schrijven *waarom* u het niet eens bent met het besluit (bezwaarschrift). De gemeente moet dan nog een keer kijken naar het besluit en een tweede besluit nemen (beslissing op bezwaar). Hiervoor kan het zijn dat de gemeente in gesprek gaat met u en met medewerkers van Inclusio Hollands Kroon, die tot de beslissing gekomen zijn.

Via onderstaande link vindt u meer informatie over het indienen van bezwaren en u vindt hier het bezwaarschriftformulier. U wordt online door de stappen geleid om uw bezwaar op de juiste manier in te dienen.

http://www.wijkteam-hollandskroon.nl/hk-portal/producten-en-diensten_41219/product/bezwaar-maken_259.html

2. Een compliment of klacht indienen

U kunt op verschillende manieren uw compliment of klacht uiten. Hieronder worden de stappen aan u uitgelegd.

STAP 1 – Uw compliment of klacht uiten

U heeft de vrijheid om uw compliment of klacht te uiten bij het wijkteam zelf, bij de klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon of bij een externe klachtenfunctionaris van Quasir.

1a.) Een compliment of klacht uiten bij uw wijkteam

U kunt een compliment geven of klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of bij de leidinggevende van die persoon, die sociaal ondernemer. U kunt uw compliment of klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail uiten.

Algemene contactgegevens van de wijkteams:

Inluzio Hollands Kroon
Westrak 208
1771 SV Wieringerwerf
Email: hollandskroon@inluzio.nl
Telefoon: 085-0160502

Of gebruik de algemene adressen:

- E-mailadres voor complimenten: complimentenhollandskroon@inluzio.nl
- E-mailadres voor klachten: klachtenhollandskroon@inluzio.nl

1b.) Een compliment of klacht uiten bij de klachtenfunctionaris van Inluzio

U kunt uw compliment of klacht ook uiten bij de klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon. Deze persoon is niet als wijkteammedewerker of leidinggevende betrokken bij de organisatie en kan daardoor objectief naar de situatie kijken. U kunt uw compliment of klacht telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail uiten.

Contactgegevens van de klachtenfunctionaris:

Inluzio Hollands Kroon
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Email: klachtenfunctionarishollandskroon@inluzio.nl
Westrak 208
1771 SV Wieringerwerf
Email: hollandskroon@inluzio.nl
Telefoon: 085-0160502

1c.) Een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris

Daarnaast kunt u uw klacht voorleggen aan een *externe* onafhankelijke klachtenfunctionaris. Inluzio Hollands Kroon heeft hiervoor een abonnement afgesloten bij Quasir. De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en

geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

U kunt uw klacht telefonisch of via e-mail uiten. Deze service is voor u kosteloos. Bezwaren worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. Die gaan rechtstreeks naar de gemeente Hollands Kroon (zoals in hoofdstuk 1 weergegeven).

Contactgegevens van Quasir:

Coördinator: mevrouw L. de Boon.

Telefoonnummer: 06-48445538

E-mail adres: bemiddeling@quasir.nl

www.quasir.nl

STAP 2 – Uw compliment of klacht bespreken met Incluzio Hollands Kroon

Nadat u uw compliment of klacht hebt geuit, wordt er zo snel mogelijk contact met u opgenomen. In geval van een klacht wordt u uiterlijk binnen 1 week uitgenodigd voor een gesprek met degene aan wie de klacht is gericht. Indien dit gewenst is, is de betreffende leidinggevende of de klachtenfunctionaris van Incluzio bij dit gesprek aanwezig. U kunt zelf ook iemand uit uw netwerk of een onafhankelijk klantondersteuner / vertrouwenspersoon bij dit gesprek uitnodigen. Zie hierboven bij stap 1.3. de contactgegevens van de onafhankelijke klantondersteuners en vertrouwenspersonen jeugdhulp.

Tijdens dit gesprek wordt de klacht besproken en zoeken we met elkaar naar een gepaste oplossing. We maken van dit gesprek een kort verslag, met daarin de met elkaar gemaakte afspraken en een afspraak voor een vervolggelukkig gesprek. Alle aanwezigen krijgen een kopie van het verslag. In principe vindt dit gesprek bij uzelf thuis plaats. We hopen dat uw klacht na het gesprek naar tevredenheid is opgelost. Als dit niet het geval is, kunt u uw klacht indienen bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie stap 3).

STAP 3 – Uw klacht bespreken met de externe klachtenfunctionaris van Quasir

Zoals eerder aangegeven, kunt u ook direct bij Quasir uw klacht indienen. U kunt dit telefonisch doen. Bij Quasir zijn deskundige klachtenfunctionarissen in dienst. Zij hebben ervaring in het bemiddelen van klachten in de zorg en welzijn.

Bij het indienen van uw klacht bij de externe klachtenfunctionaris kunt u hulp vragen aan een onafhankelijke klantondersteuner. Zie hierboven bij stap 1.3. de contactgegevens van de onafhankelijke klantondersteuners.

1. De klachtenfunctionaris van Quasir zal altijd aan u vragen of u de klacht direct geuit hebt bij de wijkteams van Incluzio Hollands Kroon. Zo niet: dan adviseert Quasir u om dat toch eerst te doen.
2. De klachtenfunctionaris van Quasir neemt vervolgens contact op met de klachtenfunctionaris van Incluzio.
3. De klachtenfunctionaris van Quasir past hoor en wederhoor toe. U kunt uw klacht uitleggen en ook Incluzio ligt toe hoe zaken gelopen zijn.
4. Quasir bemiddelt in de klachtafhandeling en zorgt voor de organisatie van de bemiddeling.
5. De klachtenfunctionaris van Quasir rapporteert aan Incluzio Hollands Kroon of de klacht bemiddelbaar is of niet.
6. Wanneer deze bemiddelbaar is, stelt Quasir een advies op aan Incluzio Hollands Kroon hoe om te gaan met de klacht.
7. Incluzio Hollands Kroon neemt het advies over en bespreekt dit met u.
8. Incluzio Hollands Kroon legt de vervolgaafspraken vast.

STAP 4 – Vervolggesprek

Na een vooraf afgestemde periode vindt een vervolggesprek / evaluatiegesprek plaats. Tijdens dit gesprek bespreken we met u of de met elkaar gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de klacht volledig en naar tevredenheid is opgelost. Ook de klachtenfunctionaris van Quasir wordt betrokken bij dit gesprek. Indien nodig maken we nieuwe afspraken met elkaar.

STAP 5 – Externe onafhankelijke klachtencommissie

Wanneer een klacht in een aantal gesprekken niet bemiddelbaar blijkt door de externe klachtenfunctionaris van Quasir, zal deze u doorverwijzen naar de externe klachtencommissie.

Klachtencommissie Quasir
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel

De klachtencommissie is gelieerd aan Quasir en bestaat uit een voorzitter en twee leden met kennis van de desbetreffende dienstverlening. De externe klachtencommissie werkt volgens haar eigen procedures en klachten reglement. Deze voldoen aan de wettelijke vereisten. De klachtencommissie is onafhankelijk, dat wil zeggen: ook onafhankelijk van Quasir.

De volgende stappen worden dan doorlopen:

1. U dient uw klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, in bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. De klacht vermeldt:
 - naam, adres en woonplaats van klager
 - indien de klacht een ander betreft dan klager, een machtiging van de persoon over wie wordt geklaagd, (tenzij klager een wettelijk vertegenwoordiger is) en diens personalia;
 - de feiten of handelingen waarover wordt geklaagd
 - de datum of data waarop de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden
 - zo helder mogelijk de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt.
2. De klachtencommissie stelt een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.
3. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie stelt de verweerder (Incluzio Hollands Kroon) op de hoogte van de indiening van de klacht en Incluzio krijgt tijd om te reageren.
4. De klachtencommissie stelt de klager in de gelegenheid schriftelijk een nadere toelichting te geven op het verweer (repliek). En hierna krijgt Incluzio vervolgens weer de tijd voor een reactie op de repliek (dupliek).
5. Als het nodig is, wordt er nog een mondeling overleg gevoerd. Het mondeling horen van partijen gebeurt in elkaars aanwezigheid (gezamenlijke hoorzitting).
6. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een oordeel over de in behandeling genomen klacht en wordt de uitspraak opgesteld. Bij de besluitvorming streeft de commissie naar consensus. De uitspraak wordt binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen, medegedeeld.
7. De uitspraak is niet bindend voor Incluzio Hollands Kroon. De uitspraak geldt als 'zwaarwegend advies'.
8. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak, deelt Incluzio Hollands Kroon aan de klager en de commissie mede of en welke maatregelen zij zal nemen. De argumenten worden schriftelijk opgenomen.

Tegen een uitspraak van de externe klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

Intrekken van de klacht / stopzetten procedure

U kunt te allen tijde uw klacht intrekken. Als u uw klacht heeft ingediend bij de wijkteams of de klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon, dan kunt u uw klacht schriftelijk intrekken bij de klachtenfunctionaris. Als u uw klacht heeft ingediend bij de externe klachtenfunctionaris, kunt u dit telefonisch melden bij Quasir. Als u een klacht heeft ingediend bij de externe klachtencommissie, kunt u deze schriftelijk intrekken, voorzien van redenen voor deze stopzetting.

3. Hulp bij klachten indienen

Bij het opstellen en bespreken van uw klacht kunt u hulp vragen aan een onafhankelijke klantondersteuner. In Hollands Kroon kunt u hiervoor terecht bij:

De Vrijwillig Onafhankelijke Adviseurs (VOA's) van de LSBO

De VOA's ondersteunen inwoners van Hollands Kroon die een vraag hebben op gebied van zorg, welzijn, ondersteuning. De VOA's zijn werkzaam vanuit welzijnsorganisatie Wonen Plus Welzijn. U kunt de VOA's bereiken via de diverse servicepunten in Hollands Kroon. De VOA's richten zich op de ondersteuning van volwassenen. Ondersteuning van de VOA's is gratis.

Servicepunt Anna Paulowna

Keijzershoff 64, 1761 BR Anna Paulowna
Tel. 0223-535826

Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur

annapaulowna@wonenpluswelzijn.nl

Servicepunt Hippolytushoef

Parkzicht 11, 1777 BC Hippolytushoef
Tel. 0227-591570

Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur

wieringen@wonenpluswelzijn.nl

Servicepunt Nieuwe Niedorp

Watersnip 72, 1733 BG Nieuwe Niedorp
Tel. 0224-542660

Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur

niedorp@wonenpluswelzijn.nl

Servicepunt Wieringerwerf

Cultuurschuur
Loggersplein 1, 1771 CE Wieringerwerf
Tel. 0227-600079

Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur

wieringermeer@wonenpluswelzijn.nl

Het AKJ – landelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

De vertrouwenspersoon is er voor u

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de jeugdhulp die u krijgt. Als u er niet uitkomt met de hulpverlener van een wijkteam, kunt u altijd contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren we naar uw verhaal. Soms helpt dat al. De vertrouwenspersoon zal uw verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij vertelt u wat uw rechten zijn en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon u helpen bij het opstellen van een klachtbrief en meegaan naar een gesprek over uw klacht met het wijkteam.

AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. De vertrouwenspersonen van het AKJ zijn niet in dienst van de gemeente of van de wijkteams van Inclusio Hollands Kroon.

Zo bereikt u het AKJ

U kunt bellen, mailen of chatten met onze vertrouwenspersonen:

- Bel met **088-5551000**, maandag tot en met vrijdag, tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
- Stuur een e-mail naar info@akj.nl.
- **Chat** met een vertrouwenspersoon op onze site www.akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.

4. Van complimenten en klachten willen we leren

4.1. Jaarverslag van Quasir

De externe klachtencommissie maakt jaarlijks voor 1 april een verslag over het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend
- De aard en inhoud van deze klachten
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten
- De aanbevelingen die gegeven zijn aan de beklaagden

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld, dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie. Het jaarverslag is openbaar.

4.2. Verslag van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris stelt ieder kwartaal een verslag op. In dit verslag staan:

- Het aantal complimenten en klachten dat bij Incluzio Hollands Kroon is ingediend;
- Het aantal klachten dat bij de externe klachtencommissie is ingediend;
- De aard en inhoud van deze complimenten en klachten;
- De uitspraken die gedaan zijn over de complimenten en klachten;
- Maatregelen die getroffen zijn n.a.v. de complimenten en klachten.

Ook in dit verslag worden geen persoonsgegevens opgenomen en zijn gegevens niet herleidbaar naar een persoon.

4.3. Evalueren en verbeteren

Op basis van de verslagen worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is, worden verbeteringen doorgevoerd. Klachten over zorg van en door onderaannemers worden teruggekoppeld en geëvalueerd met de betreffende zorgaanbieder.

5. Externe klachtencommissie

In dit hoofdstuk meer informatie over de externe klachtencommissie.

5.1. Samenstelling en totstandkoming externe klachtencommissie

- De klachtencommissie functioneert als klachtencommissie in de zin van de huidige wetgeving.
- De commissie bestaat uit drie vaste leden en drie plaatsvervangend leden.
- De voorzitter van de klachtencommissie is jurist, één lid wordt benoemd op titel van het patiënten belang en één lid op titel van het belang van de zorgaanbieder of diens werknemer; dit geldt eveneens voor de plaatsvervangend leden.
- De voorzitter en het lid dat op titel van het patiënten belang is benoemd mogen geen relatie hebben of in de afgelopen twee jaar gehad hebben met de zorgaanbieder of diens werknemer; de leden die benoemd worden op titel van het belang van de zorgaanbieder of diens werknemer mogen geen lid zijn van het bestuur van deze zorgaanbieder.
- De leden van de klachtencommissie worden benoemd door Quasir voor een periode van drie jaar, ze zijn twee keer herbenoembaar.
- De leden worden benoemd op persoonlijke titel en doen hun werk zonder last of ruggespraak.
- De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden en plaatsvervangend leden.
- Aan de klachtencommissie wordt ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

5.2. Taken en verantwoordelijkheden

- het in ontvangst nemen van de klacht;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht;
- het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);
- het beoordelen van de klacht en komen tot een uitspraak en het formuleren van eventuele aanbevelingen;
- het beschrijven van het verloop en de uitkomsten van het onderzoek alsmede het oordeel en de eventuele aanbevelingen in een schriftelijke uitspraak;
- het doen registreren van de klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaarverslag;
- het melden van klachten waarbij sprake is van een calamiteit, een ernstige klacht of een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder en/of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

5.3. Bevoegdheden

- het instellen van een zelfstandig onderzoek
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen
- het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken
- het horen van getuigen
- het inschakelen van deskundigen.
- het uitbrengen van aanbevelingen of advies aan de zorgaanbieder.

6. Externe geschilleninstantie

Sinds 1 januari 2017 is het voor zorgverleners verplicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Inclusio Hollands Kroon is sinds januari aangesloten bij Zorggeschil, onderdeel van ons externe klachtenbureau Quasir.

6.1. Wat is een geschil?

Een geschil = ‘een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen’.

Met andere woorden: als u het niet eens bent met hoe Inclusio Hollands Kroon de zorg verleent én als we er via klachtenbemiddeling niet uitkomen, dan is er sprake van een ‘geschil’. In dat geval kunt u een uitspraak van een geschilleninstantie aanvragen. Deze uitspraak is bindend voor u en voor Inclusio. Er kan door de geschilleninstantie ook een schadevergoeding van Inclusio worden geëist. Het inschakelen van de Geschilleninstantie is een extra stap vóór de rechter.

6.2. Zorggeschil

Inclusio Hollands Kroon is aangesloten bij Stichting Zorggeschil. Zorggeschil is een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie welke zich richt op zorgverleners in de eerstelijnszorg; de verpleegzorg, de verzorgingszorg en de thuiszorg, maar bijvoorbeeld ook de geestelijke gezondheidszorg. Door ons aan te sluiten bij Stichting Zorggeschil voldoet Inclusio aan de wettelijke plicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie.

Het Ministerie van VWS heeft met de invoering van artikel 18 van de Wkkgz een middel aangereikt waarbij cliënten en patiënten bij een conflictsituatie met de zorgverlener een onafhankelijke uitspraak kunnen afdwingen via een geschillencommissie. Voorheen was dit alleen mogelijk door een rechtsgang naar de kantonrechter.

Geschilleninstantie Zorggeschil bestaat uit een voorzitter en een vicevoorzitter die beiden meester in de rechten zijn, alsmede leden die zijn voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Zij worden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris. De voorzitter (dan wel de vicevoorzitter bij diens afwezigheid) wijst de leden aan die aan de behandeling van een geschil deelnemen. De aldus gevormde geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een gelijk aantal leden voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties.

6.3. Hoe meldt u zich bij de geschilleninstantie?

Als u de geschilleninstantie wil betrekken bij het geschil, dan kunt u via de website van Zorggeschil uw melding doen van het geschil. Ook bij een geschil, kunt u zich laten ondersteunen door een cliëntondersteuner, advocaat, jurist of andere vertegenwoordiger.

Contactgegevens Zorggeschil:

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

0561 618711 (Quasir)

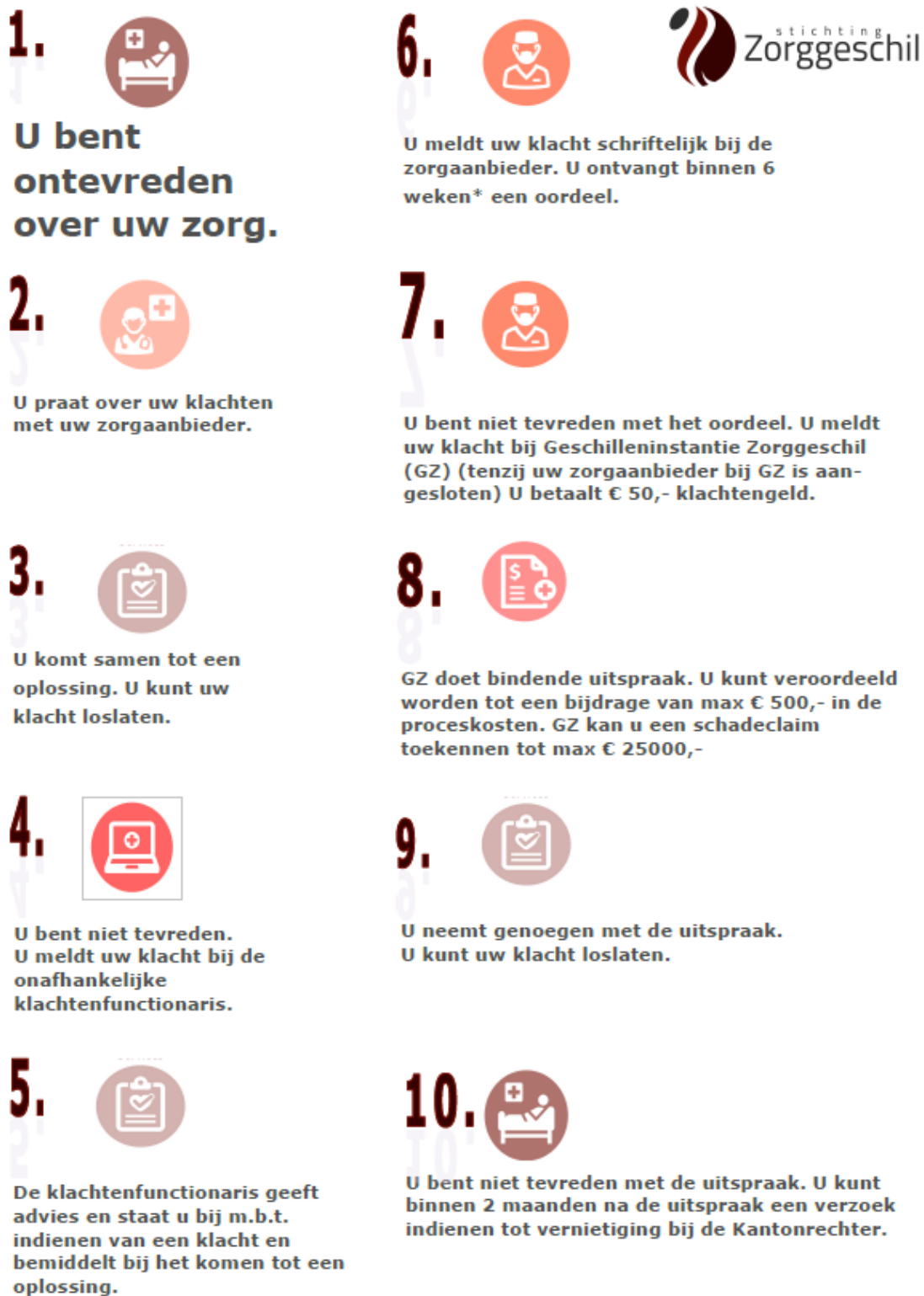
9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

Melding online doen via: <https://zorggeschil.nl/melding/>

Hieronder vindt u een processchema hoe het van klacht naar geschil wordt opgepakt door de externe klachten- en geschilleninstanties waar Inluzio bij is aangesloten.



* termijn kan worden verlengd met 4 weken

www.zorggeschil.nl

7. Overige belangrijke informatie

Geheimhouding

De externe klachtenfunctionaris, de leden van de externe klachtencommissie, de klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Inluzio Hollands Kroon.

Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat de beklagde en de externe klachtencommissie de (persoons-)gegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris u vragen hiervoor schriftelijk toestemming te verlenen.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De externe klachtencommissie bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

De klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde. Dit geldt ook voor het invoeren van hulp bij de VOA's en het AKJ.

Communicatie met betrekking tot de Regeling Complimenten en Klachten

Inluzio Hollands Kroon zorgt voor een ruime bekendmaking van deze Regeling Complimenten en Klachten. Onze wijkteammedewerkers informeren klanten over de Regeling Complimenten en Klachten in hun standaarduitleg over de werkwijze van het wijkteam.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie van Inluzio Hollands Kroon vastgesteld op 1 juli 2016. De regeling kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de externe klachtencommissie en de klachtenfunctionaris).

Wetgeving

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de WKKGZ, Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg. U kunt deze wet terug vinden onder:

https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/32402_wet_kwaliteit_klachten_en_geschillen_zorg

8. Begripsomschrijvingen

Beklaagde

De beklagde is de persoon waarover geklaagd wordt. De klacht kan gaan over het handelen of het nalaten ervan van die persoon.

Klacht

Een klacht is uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling. Dit kan betrekking hebben op Inluzio Hollands Kroon of een persoon die voor Inluzio Hollands Kroon werkzaam is.

Klant

De klant is de natuurlijke persoon aan wie Inluzio Hollands Kroon maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.

Klager

De klager is de persoon die een klacht indient. Dit kan de klant zelf zijn, maar ook de wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant. Ook de nabestaande van een klant kan een klacht indienen.

Externe onafhankelijke klachtenfunctionaris

Inluzio Hollands Kroon is aangesloten bij Quaris BV. Daar zijn externe onafhankelijke klachtenfunctionarissen in dienst die de opvang en bemiddeling van klachten doen als klanten zich rechtstreeks tot Quaris wenden.

Externe onafhankelijke klachtencommissie

Onafhankelijke en externe klachtencommissie die is ingesteld om klachten, die door de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet bemiddelbaar zijn, te onderzoeken en daarover te oordelen en te adviseren.

Klachtenfunctionaris Inluzio

De klachtenfunctionaris is de persoon die zich binnen Inluzio Hollands Kroon bezighoudt met de opvang van klachten van klanten. De klachtenfunctionaris informeert klanten, medewerkers en derden over de regeling. De klachtenfunctionaris kan helpen bij het opstellen van de schriftelijke klacht en bij bemiddeling. Daarnaast maakt de klachtenfunctionaris jaarlijks een verslag.