



Klachten- en geschillen reglement Mijn Thuiszorg

Dit reglement is ingesteld ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten en geschillen over een handelswijze of gedraging van Mijn Thuiszorg of diens medewerkers.

Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 2
Begripsomschrijvingen	pag. 3
Indiening van de klacht	pag. 3
Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris	pag. 4
Bijstand	pag. 5
Geschillencommissie	pag. 5
Periodieke rapportage	pag. 6

Bijlage 1: informatiebrochure 'klachten en geschillen' voor de cliënt
Bijlage 2: klachten- en geschillen formulier Mijn Thuiszorg



Inleiding

Wettelijk kader

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) biedt Mijn Thuiszorg elke cliënt de mogelijkheid om over de geboden zorg een klacht in te dienen.

Deze wet gaat de huidige Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de Kwaliteitswet zorginstellingen vervangen vanaf 1 januari 2017.

De cliënt informeren

Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening (aanmeld- en intakefase) en bij de informele melding van een klacht, dient de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

Doelstelling van de klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling kent de volgende doelstellingen:

- a) het trachten opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager, zodat de relatie hersteld kan worden;
- b) het verschaffen van duidelijkheid aan de cliënt over de wijze van indiening en afhandeling van een klacht;
- c) het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen een redelijke termijn;
- d) het verbeteren van het functioneren van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening door te leren van de ervaringen van de cliënten en knelpunten te signaleren in de dienstverlening.

Begripsomschrijvingen

1. *Klacht:*
Het uiten van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienstverlening (niet-zijnde de inhoud van een Wmo-besluit) van of namens Mijn Thuiszorg. De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier.
2. *Klachtenbehandeling:*
Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. *Klachtenfunctionaris:*
Degene die door Mijn Thuiszorg belast is met de bemiddeling van klachten. De klachtenfunctionaris beheert de klachtdossiers, en bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.
4. *Klager:*
De cliënt die (mondeling of schriftelijk) een klacht indient over een gedraging van Mijn Thuiszorg of van een medewerker.
5. *Medewerker:*
Een persoon werkzaam bij Mijn Thuiszorg, inclusief personen die bij de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen.
6. *Geschilleninstantie (Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg)*
Mijn Thuiszorg is aangesloten bij de SKG. Deze instantie kan een bindende uitspraak doen over een geschil/klacht en een vergoeding toekennen.

Indiening van de klacht

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a) de cliënt;
 - b) zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c) zijn/haar nabestaanden;
 - d) personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris (mevr. Ellen Veerman of haar waarnemer) via de hoofdvestiging van Mijn Thuiszorg: Toldijk 17-19 te Hoogeveen. Telefonisch is zij bereikbaar op 0528-233509.

3. De klager kan desgewenst gebruik maken van een klachtenformulier.
 - a) De klacht is voorzien van:
 - i) naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
 - ii) over wie geklaagd wordt;
 - iii) een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
 - b) Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtenfunctionaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
4. De klager dient de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft in te dienen.
5. De klager kan ook rechtstreeks bij de geschillencommissie een klacht indienen tegen Mijn Thuiszorg of haar personeel:

Contactgegevens: info@lkgz.nl,

Bereikbaar onder telefoonnummer 023-7001210

Bezoekadres: Nievaartpad 2, Leiderdorp

Postbus correspondentie: 11069, 2301 EB, Leiden

6. Op binnengekomen klachten bij de klachtenfunctionaris die niet aan de voorwaarden voor behandeling voldoen, wordt binnen 7 dagen door de klachtenfunctionaris telefonisch contact opgenomen met de klager om informatie te verstrekken over de voorwaarden voor de melding van een klacht. De klager kan hierop nogmaals, maar dan voldaan aan de bovengenoemde voorwaarden van melding, zijn klacht indienen.
7. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te (laten) doen aan de klachtenfunctionaris. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtenfunctionaris bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
8. Klachten worden middels de klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris afgehandeld.

Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris bevestigt in de regel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week, schriftelijk de ontvangst van de klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld wanneer en op welke wijze er contact opgenomen zal worden met de klager.
2. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontvangen van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
3. De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd.
4. De klachtenfunctionaris verstrekt de directie/leidinggevende van de desbetreffende medewerker een kopie van de klacht.

5. De klachtenfunctionaris gaat eerst na of de klacht al rechtstreeks met de betrokken medewerker is opgenomen en of er reden is om dit alsnog te doen, in die zin dat de medewerker contact met de klager opneemt en tot een zodanig resultaat komt dat de klacht kan worden ingetrokken.
6. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht op mogelijke tekortkomingen bij Mijn Thuiszorg die verband kunnen houden met het functioneren van een medewerker of onvolkomenheden in de organisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan zal door de klachtenfunctionaris bij de medewerker om een reactie worden gevraagd. Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van Mijn Thuiszorg zal de klacht door de klachtenfunctionaris met de directie besproken worden.
7. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens telefonisch contact op met de klager om te overleggen op welke wijze de klacht verder behandeld zal gaan worden: direct telefonisch of door een gesprek met de klachtenfunctionaris van Mijn Thuiszorg. Het is aan Mijn Thuiszorg om te bepalen of ook de betrokken medewerker aanwezig is bij het gesprek.
8. Zowel van een telefonische klachtenbespreking als van een gesprek bij Mijn Thuiszorg maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting met conclusie(s).
9. De klachtenfunctionaris koppelt het resultaat van dit gesprek, en eventueel de reactie van de betreffende medewerker, terug aan de directie/leidinggevende in verband met de te nemen (organisatorische) aanpassingen of maatregelen.
10. De klachtenprocedure wordt afgesloten door per brief een samenvatting van wat besproken is en de conclusie(s) over eventueel te nemen maatregelen naar de klager te sturen.
11. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht gaat naar de directie/leidinggevende, en eventueel naar de betreffende medewerker.
12. Van iedere klacht maakt de klachtenfunctionaris een dossier dat wordt bewaard gedurende een periode van 5 jaar.
13. Mijn Thuiszorg streeft ernaar om de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

De klager kan, bij een voor zijn/haar gevoel, onvoldoende oplossing van een klacht tegen een van de medewerkers contact opnemen met de beroepsvereniging.

Hiernaast kan een beroep worden gedaan op de externe geschillencommissie (zie pagina 4 punt 5)

Het verstrekken van inlichtingen

1. De klachtenfunctionaris kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, evenals bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkene(n).
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtenfunctionaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

Inzagerecht

Zowel de klager als de betrokken medewerker, worden in de gelegenheid gesteld alle naar aanleiding van de klacht ingediende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Periodieke rapportage

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directie van Mijn Thuiszorg.

Verslag

De directie van Mijn Thuiszorg stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van cliënten.

Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.



Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Mijn Thuiszorg.

Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Mijn Thuiszorg.
2. Het reglement treedt in werking op 2 maart 2015 en is geactualiseerd op 02-03-2020



Bijlage 1: Informatiebrochure 'klachten' voor de cliënt

De medewerkers van Mijn Thuiszorg zetten zich in om kwalitatief goede begeleiding en zorg te bieden aan cliënten.

Hierbij zijn opleiding, deskundigheid en zorgvuldigheid kernwaarden. Er is een helder zorgplan voor iedere cliënt, waardoor verwachtingen zo veel mogelijk op een lijn liggen. Toch kan het voorkomen dat u als cliënt niet tevreden bent met het handelen van de praktijk of een van haar medewerkers.

Wij waarderen het als u dit in eerste instantie wilt bespreken met de betreffende medewerker. Ook kunt u echter terecht bij de klachtenfunctionaris van de praktijk. Deze is aangesteld om klachten te onderzoeken en advies te geven over het oplossen van de klacht. Belangrijk is dat uw klacht serieus wordt genomen en dat gekeken wordt welke knelpunten er tot de klacht hebben geleid. Hierdoor kan er bij de praktijk sprake zijn van een continue kwaliteitsverbetering.



Bijlage 2: Klachten- en geschillen formulier Mijn Thuiszorg

Gegevens indiener klacht:

Naam:

BSN:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Telefoonnummer:

Email-adres:

Op wie heeft de klacht betrekking?

Naam, BSN

Hoe omschrijft u het handelen van de (medewerker van de) organisatie waarop de klacht betrekking heeft?

Zijn er nog overige relevante zaken die u hierbij wilt vermelden?

Dit formulier kan worden opgestuurd naar:

Mijn Thuiszorg
T.a.v. de klachtenfunctionaris, mevr. E. Veerman
Postbus 203
7900 AE Hoogeveen

Ook kan het gemaïld worden (info@mijnthuiszorg.nu) of kan er gebeld worden via nummer:
0528 233509