

KLACHTENREGELING VOOR BEWONERS VAN DE STICHTING ZORGWIEL

<i>Versie</i>	<i>2, oktober 2018</i>	<i>Revisie</i>	<i>Maart 2020</i>
<i>Doc soort</i>	<i>Instructie</i>	<i>Eigenaar</i>	<i>Manager Zorg en kwaliteit</i>



Artikel 1 Definities

1.1 In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bewoner:	Een natuurlijke persoon aan wie ZorgWiel zorg verleent op basis van een afgesloten zorgverleningsovereenkomst;
Directie:	Directie van de Stichting ZorgWiel;
Gedraging:	Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de Bewoner;
ZorgWiel:	De stichting Stichting ZorgWiel, gevestigd te De Mortel;
Klager:	Een Bewoner die een klacht indient over een gedraging van ZorgWiel of voor ZorgWiel werkzame personen jegens hem/haar, daaronder begrepen de erven van een Bewoner indien de Bewoner op het moment dat de klacht wordt ingediend is overleden;
Medewerker:	Persoon die in dienst of in opdracht van ZorgWiel zorg verleent of heeft verleend aan de Bewoner;
Klachten- functionaris:	De door ZorgWiel aangestelde functionaris tot wie bewoners zich kunnen richten voor de behandeling en afhandeling van hun klacht, conform de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
Geschillen- commissie:	De externe commissie waarbij ZorgWiel zich heeft aangesloten en tot wie bewoners zich kunnen richten voor de behandeling en afhandeling van hun klacht, conform de Wkkgz

Artikel 2 Doelstelling

2.1 Deze klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid;
- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen Klager en ZorgWiel en/of de Medewerker(s) tegen wie de Klacht is gericht;
- het onderzoeken en beoordelen van de gegrondheid van de Klacht van Klager;
- het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorg door het signaleren van voorkomende knelpunten in de zorg.



Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenregeling

3.1 Deze klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- een Klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht is gericht om te trachten met deze tot een oplossing te komen;
- ZorgWiel waarborgt een vlotte afhandeling van de Klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- ZorgWiel waarborgt een onpartijdige behandeling van de Klacht.
- de Klachtenfunctionaris en Geschillencommissie onthouden zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van ZorgWiel en beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de Klacht.

Artikel 4 De Klachtenfunctionaris/Geschillencommissie

4.1 Elke Bewoner kan zijn/haar Klacht conform het bepaalde in deze klachtenregeling indienen bij de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie. De Bewoner kan zich daarbij door een derde laten bijstaan en/of vertegenwoordigen.

Artikel 5 De indiening van een Klacht

5.1 Klachten dienen door of namens de Bewoner schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend door toezending van de Klacht per post aan:

Klachtenfunctionaris Stichting ZorgWiel

H. de Jong

p/a Moerven 220

5464 PE Veghel

of aan:

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.: 070-310 5380 (*op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur*)

Bezoekadres: Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

5.2 De Klager kan voor de indiening van zijn/haar Klacht gebruik maken van het klachtenformulier dat ZorgWiel daartoe ter beschikking stelt. Zowel deze



klachtenregeling als het klachtenformulier zijn ook beschikbaar op de website van ZorgWiel, www.zorgwiel.nl.

- 5.3 Klachten dienen binnen drie maanden na de Gedraging waarop de Klacht betrekking heeft te worden ingediend. De Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie zal klachten die na het verstrijken van deze termijn worden ingediend niet ontvankelijk verklaren, tenzij de Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie van oordeel is dat de termijnoverschrijding verschoonbaar is, dan wel de ernst en aard van de Klacht zich tegen niet-ontvankelijkverklaring verzet.

Artikel 6 De behandeling van Klachten

- 6.1 De Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie bevestigt binnen twee weken na indiening van de Klacht de ontvangst daarvan aan de Klager.
- 6.2 De Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie stelt de Klager, ZorgWiel en de persoon tegen wie de Klacht is gericht in de gelegenheid om mondeling of schriftelijk zijn/haar zienswijze op de Gedraging waartegen de Klacht is gericht te geven.
- 6.3 De Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de Klacht de Klager, ZorgWiel en de persoon tegen wie de Klacht is gericht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 6.4 De Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie kan van de in artikel 6.3 van deze klachtenregeling opgenomen termijn afwijken. In dat geval doet de Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie met redenen omkleed mededeling aan de Klager, ZorgWiel en de persoon tegen wie de Klacht is gericht, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie haar oordeel over de Klacht zal uitbrengen.
- 6.5 Indien een Klacht zich richt tegen een ernstige situatie met een structureel karakter stelt de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie ZorgWiel daarvan in kennis. Indien de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie niet is gebleken dat ZorgWiel terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie deze klacht aan de met het



toezicht op de naleving van de Wkkgz ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Artikel 7 Verplichtingen ZorgWiel

- 7.1 Indien de Klacht gegrond is verklaard deelt de Directie de Klager en de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van voornoemde termijn van een maand, doet de Directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Klager en de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 7.2 ZorgWiel stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de onderhavige klachtenregeling;
 - de wijze waarop ZorgWiel die regeling onder de aandacht van haar cliënten brengt;
 - in welke mate de Klachtenfunctionaris en de Geschillencommissies hun werkzaamheden hebben kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in artikel 6 van deze klachtenregeling;
 - het aantal en de aard van de door de Klachtenfunctionaris of Geschillencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie;
 - de aard van de maatregelen bedoeld in artikel 7 lid 1 van deze klachtenregeling.
- 7.3 ZorgWiel vermeldt de gegevens uit het verslag in het Jaardocument Maatschappelijke verantwoording en zendt dit jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft aan het CIBG.