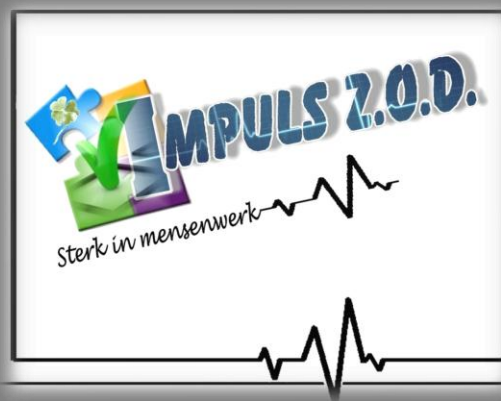


2011

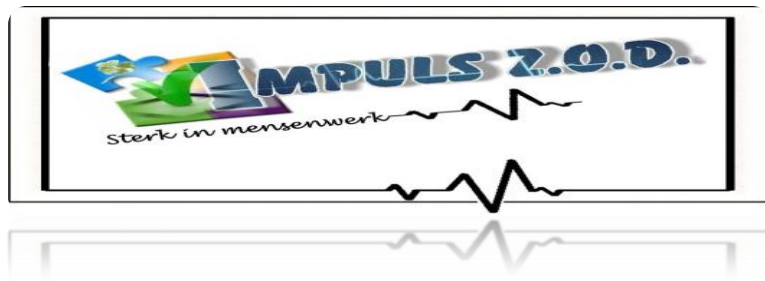
Klachtenreglement

Impuls Z.O.D.

Hoe wij u klacht behandelen en zorgvuldig gaan zoeken naar een oplossing



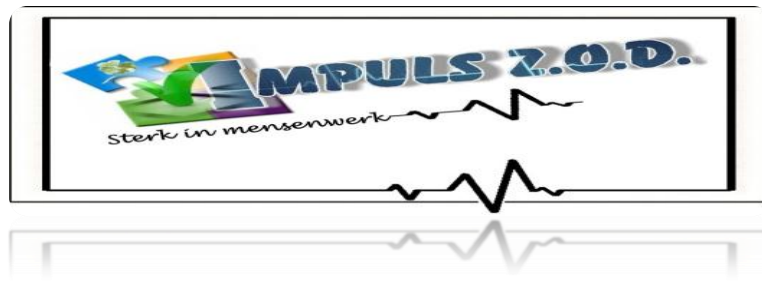
Klachtenreglement



Inhoud

Algemeen	2
<i>De betekenis van klachten</i>	
<i>Doelstelling van de klachtenregeling</i>	
<i>Wat is een klacht?</i>	
Te onderscheiden fasen	
Deel I: Procedure voor opvang en bemiddeling van klachten	4
Deel II: Procedure voor klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie	5
Deel III: Algemene bepalingen	7
Deel IV: Instellen van een klachtencommissie	8

Klachtenreglement



Algemeen

De betekenis van klachten

Klagen heeft vaak een negatieve klank: het klinkt gauw als zeuren, kritiek hebben. Klagen kan echter ook positief worden opgevat; het biedt mogelijkheden tot verbetering. De instelling kan zijn zorg- en dienstverlening verbeteren en nog meer afstemmen op de behoefte van de cliënt. Om dit te bereiken is een goede klachtenregeling essentieel. Daarin wordt aangegeven op welke wijze de instelling omgaat met klachten.

Doelstelling van de klachtenregeling

- 1 Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten
- 2 Het aanleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid

Wat is een klacht?

Een klacht wordt omschreven als 'een uiting van onvrede'. Wie een klacht heeft, wil in de meeste gevallen serieuze aandacht voor de klacht en een redelijke afhandeling, die zo mogelijk leidt tot opheffing van het ongenoegen. In het licht van de doelstelling van het klachtrecht kan het begrip klagen breed worden geïnterpreteerd. Het gaat om het uiten van wensen en ideeën van de cliënt betreffende verbetering van de zorg- en dienstverlening.

Te onderscheiden fasen

Deze klachtenregeling kent verschillende fasen: van een eerste klachtenopvang tot behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, zo dicht mogelijk op het niveau waar zij zijn ontstaan worden opgelost, op een manier die naar ieders tevredenheid is. Als fasen in deze klachtenregeling zijn te onderscheiden:

Klacht opvang

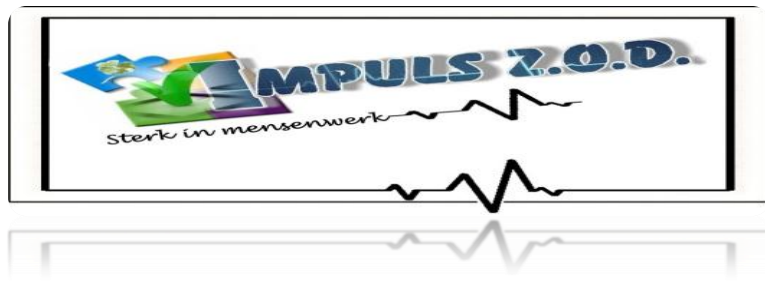
- Het aanhoren van de klacht: dit betekent dat we openstaan voor de cliënt om duidelijkheid te verkrijgen over de inhoud van de klacht en wat de cliënt met zijn klacht wil bereiken;
- In een zo vroeg mogelijk stadium trachten tot een oplossing van de klacht te komen
- Voorlichting geven over de klachtenprocedure, door elke cliënt bij de intake een beknopte folder te overhandigen, met ons klachtenbeleid.

Bemiddeling

- Na opvang is bemiddeling een belangrijk instrument om te komen tot oplossing van de klacht. De klachtenfunctionaris is aangewezen om als bemiddelaar op te treden.

Behandeling

- Het op basis van een zelfstandig onderzoek van de klachtencommissie formuleren van een oordeel over de gegrondheid van de klacht en het formuleren van aanbevelingen in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).



Van klachtinformatie naar kwaliteitsinformatie

Klachten geven informatie over –door cliënten ervaren tekortkomingen in de zorg en dienstverlening. Deze informatie kan worden gebruikt om te komen tot een verbetering van de kwaliteit.

Begripsomschrijving

1. Zorgaanbieder

De Zorginstelling Impuls Z.O.D.

2. Cliënt

Degene dat gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

3. Klager

Een cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

4. Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

5. Appellant

De klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder die in beroep komt tegen de uitspraak van de klachtencommissie en in beroep gaat bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

6. Verweerder

De persoon of zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld.

7. Klacht

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt.

8. Klachtencommissie

De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten volgens de procedure zoals vastgelegd in dit klachtenreglement.

9. Cliëntenraad

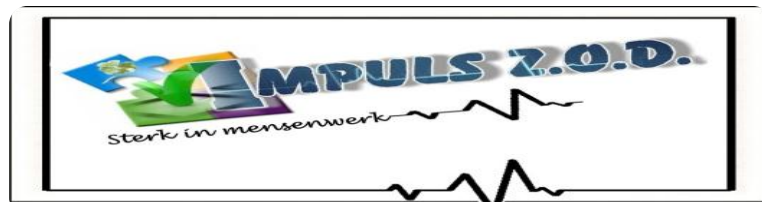
De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld.

10. Klachtenfunctionaris

De persoon die door de Raad van Bestuur is belast met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten.

11. Ambtelijk secretaris Klachtencommissie

De persoon die door de Raad van Bestuur is belast met de organisatie van de klachtenbehandeling van cliënten.



Deel I: Procedure voor opvang en bemiddeling van klachten

Aanmelding van een klacht

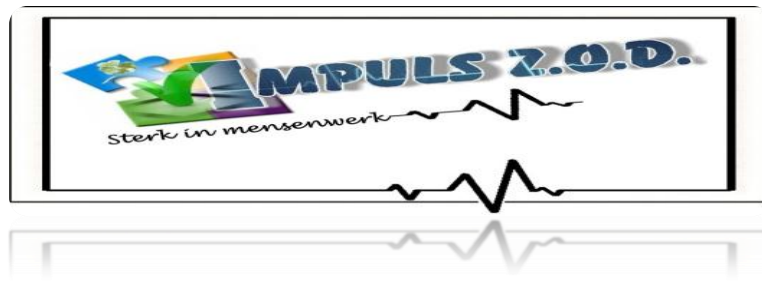
1. Een mondelinge klacht kan altijd worden geuit bij de vertrouwenspersoon van Impuls Z.O.D., die de klacht doorgeeft aan de verantwoordelijke afdeling.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

Opvang van een klacht

1. De klachtenfunctionaris, betreffende manager of diens vervanger hoort de klacht aan. Er wordt duidelijkheid verkregen over de inhoud van de klacht en wat de cliënt wil bereiken met zijn klacht.
2. De betreffende manager of diens vervanger tracht in een zo'n vroeg mogelijk stadium te komen tot een oplossing van de klacht.
3. Indien nodig wordt informatie gegeven over de klachtenprocedure en het vervolgtraject.
4. De betreffende manager rapporteert het aantal en de aard van de klachten aan de klachtenfunctionaris.

Bemiddeling van een klacht

1. Alleen schriftelijk klachten kunnen door de klachtenfunctionaris ter bemiddeling worden opgenomen.
2. Indien de klacht geen betrekking heeft op het werkerrein van de instelling, wijst de instelling de cliënt op de instantie waar een klacht kan worden ingediend.
3. Ingeval de klacht namens de cliënt wordt geuit, zal eerst worden nagegaan of de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger hiermee instemt.
4. Voor zover een ingediende klacht niet of niet meer bemiddelbaar is, wordt de klacht door de klachtenfunctionaris doorgestuurd naar de klachtencommissie.
5. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Een kopie van de schriftelijke klacht wordt aan de betreffende manager gestuurd met het verzoek de klacht te behandelen en hierover binnen twee weken verslag uit te brengen bij de klachtenfunctionaris.
6. De zorgaanbieder doet al het mogelijke om de klacht binnen twee weken af te handelen. Indien dat niet lukt, meldt de zorgaanbieder dit aan de cliënt.
7. De betreffende manager of diens vervanger neemt zo spoedig mogelijk contact op met de cliënt en bespreekt de klacht. De betreffende manager stelt een kort verslag van het besprokene op voor de klachtenfunctionaris.
8. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt schriftelijk op de hoogte van het resultaat. Daarbij wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht wat hem betreft afdoende is opgelost of niet, waarbij de mogelijkheid zich alsnog tot de klachtencommissie te wenden wordt aangegeven.
9. Indien bemiddeling niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid bespreekt de klachtenfunctionaris met de cliënt de verdere procedure door de klachtencommissie en biedt desgewenst ondersteuning bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie.
10. De instelling neemt bij de behandeling van iedere klacht strikte vertrouwelijkheid in acht.



Deel II: Procedure voor klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie

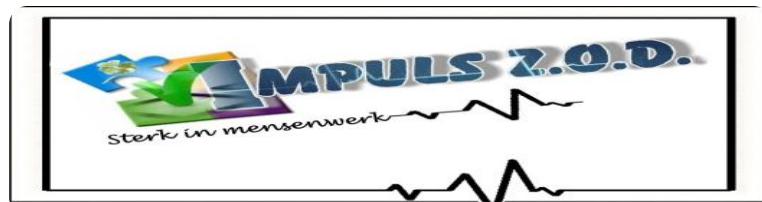
Aanmelding van een klacht.

- a. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de instelling. Klachten ontvangen door de instelling en/of gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie van de instelling worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie.
- b. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door de klachtenfunctionaris hulp verleend bij het indienen en/ of formuleren van de klacht.

Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stuurt een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager met een kopie van de klacht aan aangeklaagde en zorgaanbieder. Na binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie zal eerst nagegaan worden of bemiddeling nog mogelijk is. De zorgaanbieder informeert de klachtencommissie binnen twee weken of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien partijen geen prijs stellen op bemiddeling dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en zorgaanbieder over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.
2. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager, aangeklaagde en zorgaanbieder aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij.
3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een hoorzitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen, evenals de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Zij worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij een van de partijen hiertegen gemotiveerd bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn en beslissingsbevoegdheid heeft. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is, of als daartoe een verzoek wordt gedaan door klager of de instelling.

Klachtenreglement



5. De klacht wordt door minimaal twee leden dan wel plaatsvervangende leden van de klachtencommissie behandeld. De klachtencommissie bestaat tijdens de zitting uit een onafhankelijk voorzitter, een lid dat het werkveld vertegenwoordigt en een lid dat op voordracht van de cliëntenraad is benoemd. De leden van de klachtencommissie behandelen mogen niet direct of indirect bij een klacht betrokken zijn, noch lid zijn van de Raad van Bestuur of Raad van Toezicht van de instelling waartegen de klacht zich richt. Behandeling van de klacht door een niet voltallige klachtencommissie leidt tot een nietige uitspraak.

6. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

7. Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie die de klacht in de zitting heeft behandeld één van de volgende beslissingen:

- a. De klager of de klacht is niet-ontvankelijk.
- b. De klachtencommissie is niet bevoegd de klacht te behandelen
- c. De klacht is ongegrond
- d. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond

De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, aan aan-geklaagde en aan het bestuur van de instelling. Hierbij wijst de klachtencommissie partijen op de mogelijkheid binnen een termijn van zes weken in beroep te gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

8. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken genoemd in lid 7 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.

9. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie onbevoegd is van de klacht kennis te nemen kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.

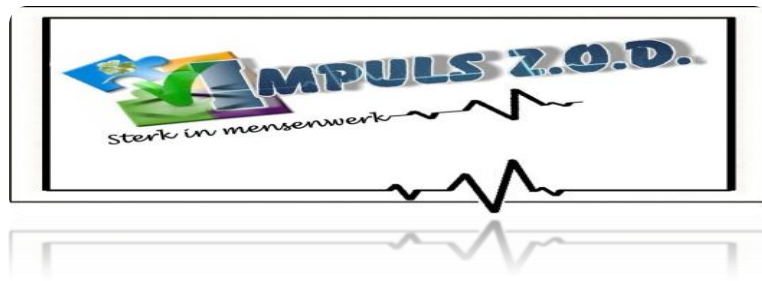
10. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.

Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien het bestuur van de instelling voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie de maatregelen die de instelling neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Klachtenreglement



Deel III: Algemene bepalingen

1. Bijstand

Klager, aangeklaagde en zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

2. Openbaarheid en geheimhouding

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.

2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 2.1 omschreven plicht mee.

3. De bijeenkomsten zijn niet openbaar.

3. Het verstrekken van informatie

De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt dan wel zijn daartoe gemachtigde vertegenwoordiger geen informatie over de cliënt worden gegeven.

4. Bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht.

Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

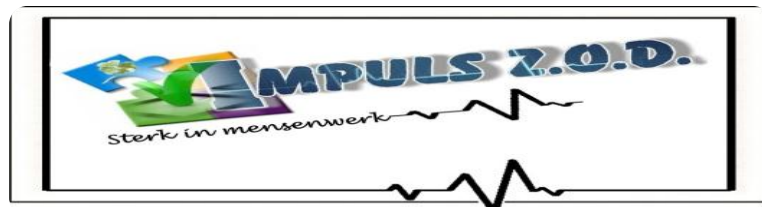
5. Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie.

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

6. Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur zijn voor rekening van degene, die deze heeft ingeschakeld.

Klachtenreglement



Deel IV: Instellen van een klachtencommissie

De klachtencommissie

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van het bestuur werkzame klachtencommissie en verleent de klachtencommissie de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten. Het bestuur stelt een klachtencommissie in en benoemt vier leden, te weten:

- Een voorzitter, bij voorkeur een jurist, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van de instelling of een onderdeel daarvan.
- Een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de instelling
- Een lid op voordracht van de ondernemingsraad, niet zijnde een werknemer van de instelling of een onderdeel daarvan;
- Een lid op voordracht van de cliëntenraad
- Tevens benoemt het bestuur voor elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.

2. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. Er geldt een rooster van aftreden.

3. De leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Kosten

De voorzitter of zijn vervanger ontvangt een vooraf overeengekomen vergoeding per klachtbehandeling. De leden of plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding per klachtbehandeling.

Jaarverslag

De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) de instelling en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Opgesteld door: drs. G.A. Snijders Functie: Directeur/psycholoog

En P.H. Juffer MBA (Voorzitter Raad van Toezicht)

Vastgesteld door: Raad van Bestuur en Raad van toezicht.

Datum ingang: 01 – 01 - 2012