

Klachtenregeling voor cliënten en naasten

INLEIDING

InteraktContour wil goede zorg bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt én voldoet aan de algemeen geldende eisen voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg hoort dat we in gesprek gaan met cliënten of naasten als er onvrede of klachten zijn over de zorg of diensten die we bieden.

Dit klachtenreglement beschrijft de **algemene regels** voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten van alle cliënten en hun naasten van Interaktcontour.

Deze regeling voorziet ook in de behandeling van klachten van cliënten van InteraktContour die maatschappelijke ondersteuning ontvangen.

Cliënten of naasten kunnen op verschillende plekken hun onvrede of klacht uiten. Direct bij een medewerker of hun persoonlijk begeleider, bij een leidinggevende, de klachtenfunctionaris of via de onafhankelijke klachtencommissie. De regels voor afhandeling van de klacht zijn beschreven in deze regeling, ongeacht welke route de cliënt of naaste kiest voor het uiten van de klacht.

Het klachtenreglement voldoet aan de **vereisten van de** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

*Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, via klachtenfunctionaris@interaktContour.nl of 0341-255777.*

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij InteraktContour
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling bij/via InteraktContour

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

12. Positie en waarborg onafhankelijkheid
13. Taken en verantwoordelijkheden
14. Bevoegdheden

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

CLIËNTVERTRUWENSPERSOON

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN INTERAKTCONTOUR

18. Inzet klachtencommissie

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

19. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

20. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
21. Bespreking van signalen uit klachten
22. Klachtenrapportages en -jaarverslag

SLOTBEPALINGEN

23. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

BIJLAGE – REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
- a. InteraktContour De zorgaanbieder InteraktContour.
 - b. Medewerker Een bij of voor InteraktContour werkzame persoon.
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
 - c. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van InteraktContour.
 - d. Naaste Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorg.
 - e. Klacht Elke uiting van onvrede over een gedraging, handelen dan wel nalaten van een medewerker dan wel het aanbod van InteraktContour en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste.
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
 - f. Klager De persoon die een klacht indient.
Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens vertegenwoordiger formeel of informeel; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt.
De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënt zijn.
 - g. beklagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
 - h. Klachtenfunctionaris Degene die door InteraktContour is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde de (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
 - i. Cliëntvertrouwenspersoon Degene die door InteraktContour is aangewezen om vanuit een onafhankelijke positie bijstand te verlenen aan klagers.
 - j. Klachtencommissie De door InteraktContour ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die conform het reglement van de klachtencommissie klachten onderzoekt en beoordeelt.
 - k. Klachteninstantie Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de klachtenregeling van InteraktContour) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van cliënten of naasten.

| | |
|------------------------|---|
| l. Klachtenafhandeling | De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten. |
| m. Klachtenopvang | Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling. |
| n. Klachtenbemiddeling | De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht. |
| o. Klachtenbehandeling | Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. |
| p. Afsluitbericht | Een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur van InteraktContour (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van InteraktContour heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd. |
| q. Geschil | Een klacht waarop de klager van - de bestuurder van - InteraktContour niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie. |
| r. Geschillencommissie | De externe geschilleninstantie, de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg van de VGN, waarbij InteraktContour zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten. |
| s. Geschilbehandeling | De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil. |
| t. Uitspraak | De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor InteraktContour. |
| u. Hij/zij | In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen. |

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling van InteraktContour heeft tot doel:
 - a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
 - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of InteraktContour.

- d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door InteraktContour, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

- 3. De klachtenregeling van InteraktContour heeft als uitgangspunten:
 - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. Respecteren van de beleving van de klager.
 - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van InteraktContour en de aan InteraktContour verbonden medewerkers.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, InteraktContour en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. InteraktContour draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2. InteraktContour zorgt dat medewerkers en leidinggevenden bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. InteraktContour voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- 5.1. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon. De cliënt kan zich ook laten bijstaan door cliëntvertrouwenspersoon.
- 5.2. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
- 5.3. Een persoon die door InteraktContour (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.4. Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.
- 5.5. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van InteraktContour jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.

- 5.6. Het indienen van de klacht moet binnen twee jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
- 5.7. In aanvulling op het bovenstaande kan InteraktContour nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt InteraktContour hierbij het advies van de Centrale Cliëntenraad alsmede de klachtenfunctionaris.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager bepaalt zelf op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De klacht kan worden ingediend bij:
 - a. een medewerker, leidinggevende of Raad van Bestuur;
 - b. de klachtenfunctionaris;
 - c. de cliëntvertrouwenspersoon
 - d. de klachtencommissie.

De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.

- 6.2. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

Artikel 7

Afhandeling klachten in ketenzorg

- 7.1. Wanneer de klager bij InteraktContour een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert InteraktContour dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
- 7.2. InteraktContour neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg of onderaannemers) afspraken op over de afhandeling van klachten.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen, oordeel en afsluiting klachtafhandeling bij InteraktContour

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via InteraktContour heeft ingediend.
- 8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- 8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht. In dit schriftelijke bericht staat met redenen omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing InteraktContour over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

Het afsluitbericht bevat tevens informatie over tussen klager en aangeklaagde/ InteraktContour overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, Raad van Bestuur en de klachtencommissie dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
- 10.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.
- 10.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling bij/via INTERAKTCONTOUR

- 11.1. Aan klager en aangeklaagde brengt InteraktContour voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersoon, onafhankelijk deskundige en/of klachtencommissie geen kosten in rekening.
- 11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt.
InteraktContour maakt deze kosten (tevorens) aan klager en aangeklaagde bekend.
- 11.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf. De bijstand van de cliëntvertrouwenspersoon aan klager is kosteloos voor de klager. Deze kosten komen voor rekening van InteraktContour.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 12

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 12.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en InteraktContour.
- 12.2. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
- 12.3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. InteraktContour onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. InteraktContour stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

Artikel 13

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 13.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. (eerste) Opvang.
 - b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - c. Bijstand.
 - d. Bemiddeling.
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
 - f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
 - g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
 - h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
 - i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij InteraktContour.

Artikel 14

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

14. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
 - b. 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 geldende wettelijke bepalingen.
 - c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN CLIËNVERTROUWENSPERSOON

Artikel 15

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 15.1. De cliëntvertrouwenspersoon staat de klager bij inzake een klacht. De klager kan ook anoniem blijven. In dat geval dient de cliëntvertrouwenspersoon de klacht in namens de cliënt zonder de identiteit van de cliënt bekend te maken.
- 15.2. De cliëntvertrouwenspersoon vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij InteraktContour of bij

- andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 15.3. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. InteraktContour onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. InteraktContour stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden cliëntvertrouwenspersoon

- 16.1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
- (eerste) Opvang.
 - Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - Bijstand.
 - Begeleiding bij bijzondere situaties.
 - Voorlichting over klachtrecht en klachtenmanagement.
 - Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
 - Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij InteraktContour.

Artikel 17

Bevoegdheden cliëntvertrouwenspersoon

17. De cliëntvertrouwenspersoon heeft als bevoegdheden:
- Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
 - 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 geldende wettelijke bepalingen.
 - Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden in overleg met de klachtenfunctionaris over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN INTERAKTCONTOUR

Artikel 18

Inzet klachtencommissie

- 18.1. Ingeval van inschakeling van een beoordelende instantie in de zin van een klachtencommissie werkt deze conform een door de Raad van Bestuur vastgesteld reglement. Dit reglement voorziet ook in regels voor de samenstelling van de klachtencommissie en de benoeming van de leden van deze commissie.
De Raad van Bestuur legt tevoren het reglement van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de Centrale Cliëntenraad.
- 18.2. Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige externe klachtencommissie.
- 18.3. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van InteraktContour binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.

In de reactie op de uitspraak geeft de Raad van Bestuur aan of InteraktContour overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de Raad van Bestuur in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of InteraktContour deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

- 18.4. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor. InteraktContour ziet er op toe dat een door haar ingeschakelde (externe) klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 19

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 19.1. InteraktContour draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie.
- 19.2. InteraktContour ziet er op toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.
- 19.3. InteraktContour voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- 19.4. Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 19.5. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van InteraktContour binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven of InteraktContour overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan InteraktContour is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of InteraktContour deze al dan niet overneemt.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 20

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- 20.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersoon, klachten- of geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij InteraktContour om passende maatregelen te treffen.
- 20.2. Onder de in artikel 20.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
 - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.

Artikel 21

Bespreking van signalen uit klachten

- 21.1. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 21.2. Leidinggevendens waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendens over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 22

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 22.1. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op. Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- 22.2. De klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon stelt vòòr 1 februari van het opvolgende kalenderjaar een (gecombineerde) geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de Raad van Bestuur alsmede de Centrale Cliëntenraad.
De Raad van Bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de Centrale Cliëntenraad, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 23

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 23.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de Centrale Cliëntenraad.
- 23.2. Dit klachtenreglement kan door InteraktContour worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 23.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de Raad van Bestuur van InteraktContour om advies van de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de Centrale Cliëntenraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van Centrale Cliëntenraad in acht genomen.
- 23.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van InteraktContour;
dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door

Jan van Kampen
Bestuurder InteraktContour
13 december 2016