

	Soort Document:		Code:	
	Beleid		HB 03	
	Onderwerp/titel:			
Klachten, opvang en behandeling				
Lokatie:				
Erve Harmelink				
Versie:	Status:	Datum:	Pagina	Aantal bijlagen:
1	Vastgesteld	Mei 2018	1 van 5	0

	Naam/functie:	
Eigenaar:	Mw. P. Harmelink, directeur Erve Harmelink	
Auteur:	Mw. P. Harmelink	
Autorisator:	Mw. P. Harmelink	Handtekening:
Beheerder:	Mw .P. Harmelink Pad: UBS/beleid/klachten, opvang en behandeling	
Revisiedatum:	Mei 2019	
<p>Voorstellen ter verbetering kunt u door middel van een e-mail kenbaar maken bij de eigenaar met vermelding van de code van het document, uw naam, en datum.</p>		

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding

Hoofdstuk 2. Definities

Hoofdstuk 3 Procedure klachtenbehandeling door de directie/geschillencommissie

Hoofdstuk 1: Inleiding

Inleiding

Erve Harmelink richt haar dienstverlening op de wensen van cliënten en waar mensen zich vertrouwd en veilig voelen. Medewerkers van Erve Harmelink zijn betrokken, betrouwbaar en verlenen kwalitatief verantwoorde zorg. Het is echter niet altijd mogelijk om aan alle wensen van cliënten te voldoen. Het kan voorkomen dat cliënten ontevreden zijn, omdat zaken anders of minder goed verlopen dan verwacht. Het klachtenrecht van cliënten is een formeel recht. Het klachtenbeleid van Erve Harmelink is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen.

Het klachtenbeleid van Erve Harmelink richt zich op tekortkomingen in de zorg, de organisatie van de zorgverlening en dienstverlening en het gedrag of houding van directie en/of medewerkers. Erve Harmelink t hecht waarde aan een goede opvang en behandeling van klachten door cliënten en diens naasten c.q. familie.

Het doel van een klachtenbeleid is

- dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop Erve Harmelink met de klacht is omgegaan.
- dat onze cliënten tevreden zijn met de oplossing van de klacht. Klachten zoveel mogelijk worden voor komen.
- de kwaliteit van de zorgverlening wordt verbeterd.

Uitgangspunten bij klachten behandeling

Voor Erve Harmelink is het belangrijk dat de procedures met tot klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling transparant en tijdig verlopen.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- de mening van de cliënt/vertegenwoordiger/familie en veroorzaker wordt serieus genomen een vertrouwenspersoon, bemiddelaar, wordt ingeschakeld
- klachten in bemiddeling en behandeling worden geregistreerd

De medewerkers zijn klantvriendelijk gaan respect vol om met de cliënten, nemen kritiek/klachten serieus.

Hoofdstuk 2: Definities

Term	Omschrijving
Zorgaanbieder	De zorgaanbieder, Erve Harmelink, is de rechtspersoon die de zorg verleent.
Cliënt	Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van Erve Harmelink en iedere hierbij rechtstreeks betrokkenen of belanghebbende.
Klacht	Een klacht is een uiting van onvrede met betrekking tot de zorgverlening of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.
Klager	Een cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van Erve Harmelink.
Aangeklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt.
Externe beroepsmogelijkheden	Inspectie volksgezondheid en jeugd - het betreffende tuchtcollege - civiel rechter - strafrechter Voor advies en/of bijstand kunnen zij zich ook richten tot: - De Nationale ombudsman - Patiënten/consumentenplatform - Klachtenportaal zorg

Hoofdstuk 3: Procedure klachtenbehandeling door de directie

Aanmelding van een klacht

Een klager of diens vertegenwoordiger kan tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd een klacht indienen.

Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de directie van Erve Harmelink.

De klager of diens vertegenwoordiger kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

De klachtenbehandeling van de klacht door de directie

De klacht wordt door de secretaresse geregistreerd en het ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager of diens vertegenwoordiger bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over de verdere procedure.

De klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht niet valt onder de begripsbepalingen van de klachtenprocedure
- de klacht niet schriftelijk is ingediend binnen gestelde termijn.

De directie treedt in contact met de klager of diens vertegenwoordiger en tracht binnen **acht werkdagen** na ontvangst van de klacht deze eventueel met behulp van bemiddeling tot tevredenheid van de klager of diens vertegenwoordiger op te lossen. De klager wordt door de directie uitgenodigd voor een gesprek waarin de klager de klacht kan toelichten ende klacht door de directie wordt behandeld. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt krijgt de klager een schriftelijke bevestiging van de oplossing, met als conclusie dat de klacht is opgelost. Het document wordt door alle betrokkenen ondertekend. Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost dan wordt de klacht overgedragen aan de Geschillencommissie. De klager kan er voor kiezen de klacht direct voor te leggen aan de Geschillencommissie van klachtenportaal zorg

De klachtenbehandeling van de klacht door de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie neemt de klacht/geschil in behandeling en heeft 6 weken de tijd om een uitspraak te doen. De geschillencommissie is bevoegd om een schadevergoeding toe te kennen tot een maximum van € 25.000. De behandeling van het geschil vindt in eerste instantie schriftelijk plaats, onder toepassing van hoor en wederhoor. De geschillencommissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de klacht/geschil en stelt de zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de geschillencommissie kenbaar te maken. Bij uitblijven van een reactie binnen het gestelde termijn kan de geschillencommissie terstond een uitspraak doen.

Afronding van een klacht

De geschillencommissie is bevoegd om een schikking tussen de klager ende zorgaanbieder voor te stellen. Als beide partijen het eens zijn met de schikking wordt dit vastgelegd in een bindend advies. Na hoor- en wederhoor doet de geschillencommissie naar redelijk- en billijkheid en volgens de van het recht, een bindende uitspraak. Dit gebeurt binnen acht weken nadat de klacht/geschil in behandeling is genomen.

Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht

De directie deelt partijen en overigen die bij de klacht worden betrokken, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht deze plicht mee.

Jaarverslag

De directie maakt na afloop van het jaar vóór 1 april een jaarverslag ten behoeve van de Inspectie volksgezondheid en Jeugd.

Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de directie en geschillencommissie behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.