

## **Klachtenregeling De Drie Elzen**

### **Hoofdstuk 1: Begripsomschrijvingen**

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen de klacht betrekking heeft;
- b. cliëntenraad: niet nodig (alleen bij 10 medewerkers of meer)
- c. cliënt: natuurlijke persoon (of diens vertegenwoordiger) die begeleiding krijgt c.q. heeft gekregen;
- d. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost;
- e. inspecteur: een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- f. klacht: een uiting van onvrede ingediend over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de begeleiding;
- g. klachtenfunctionaris: degene, die binnen de organisatie belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten;
- h. klachtencommissie: de externe commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een klacht;
- i. klager: de patiënt, of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- j. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol in de begeleiding;
- k. oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed; waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
- l. termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven;
- m. vertegenwoordiger: de persoon die de klager vertegenwoordigt op basis van ouderschap of een schriftelijke machtiging;
- n. wet: Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- o. zorg: als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt de begeleiding verleend onder verantwoordelijkheid van de Drie Elzen;
- p. zorgaanbieder: De Drie Elzen;
- q. zorgverlener: de persoon die de begeleiding verleent.

### **Hoofdstuk 2: Klacht**

Een patiënt kan zijn klacht/ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden;
2. de vertegenwoordiger van de zorgaanbieder;
3. de klachtenfunctionaris.

### **Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling**

1. De klager of diens vertegenwoordiger dient een klacht mondeling of schriftelijk in.
2. Nadat een klacht is ingediend krijgt de klager een uitnodiging voor een gesprek met ofwel de beklagde, de vertegenwoordiger van de Drie Elzen of de klachtenfunctionaris. De keuze is aan de klager aan wie hij de klacht wil melden.
3. Dit gesprek is oplossingsgericht.
4. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.
5. Indien de klager niet tevreden is wordt hij doorverwezen naar de externe klachtencommissie: Solopartners. (Ridderhof 67, 5341 HS Oss. 085- 201 0140).
6. In geval van dringende redenen kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten of niet in behandeling te nemen. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief jegens mensen of dieren gedraagt.

#### **Hoofdstuk 4: De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende normen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten (oordeel) daarvan;
  - b. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. Een en ander conform de AVG.

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2023.

Lijst van gebruikte afkortingen

AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming

Wkkgz Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

Wmcz2018 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen