

Klachten reglement

Algemene bepalingen

1. Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder : B4U;
- b. Client: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- c. Klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder;
- d. Klager: degene die ene klacht indient, zijnde cliënt en/of een verzorgende van de cliënt.
- e. Vertegenwoordiger: de ouders/verzorgers van de minderjarige aan wie zorg wordt verleend, Meerderjarige die niet onder curatele of mentor schap staan.
De curator of mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden.
- f. Aangeklaagde: degene op wiens besluit handelen of nalaten De klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- g. Klachtenfunctionaris: een door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe Geschikt geachte persoon die binnen B4U belast is met de opvang van klachten van de cliënten, een klager op diens verzoek gratis advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- h. Zorg: zorg of dienst als beschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet (ZVW) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Klachtenopvang

2. De klachtenfunctionaris

- a. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval van functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- b. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
- c. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door B4U overeenkomstig de Wet en de voor hem geldende beroepsnormen.
- d. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
 - b. Een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
 - c. Het informeren B4U over de in behandeling zijnde klacht;
 - d. Indien de klachtenfunctionaris namens B4U de klacht afhandelt: het aan B4U sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen B4U over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welk termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
 - e. Indien de klacht een ander zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
 - f. Het bevorderen van een gecombineerde behandeling van de klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
 - g. Voor de behandeling van de klacht als bedoeld in f, g en h vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van de klager.

3. De patiënten vertrouwenspersoon (PVP)

- a. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp
- b. Client wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de B4U
- c. De pvp is voor de cliënten, behartigt de belangen van de cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van pvp is gratis.

Klachtenbehandeling

4. Het indienen van een klacht

- a. B4U heeft in haar reglement beschreven op welke wijze een klacht schriftelijk kan worden ingediend.
- b. Een klacht kan worden ingediend door:
 - 1. De cliënt;
 - 2. Diens vertegenwoordiger;
 - 3. Diens nabestaande.
- c. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van ene cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

5. Behandeling van de klacht

- a. B4U waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
- b. B4U neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - 1. Beslissingen die in artikel 41 Wet BOPZ genoemd worden, deze klachten stuurt de zorgaanbieder met toestemming van een cliënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet BOPZ is ingesteld
 - 2. Een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor B4U werkt.
 - 3. Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval B4U de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.
 - 4. Dezelfde klacht van een klagers reeds door B4U is behandeld.
 - 5. Een gelijke klacht nog in behandeling is
 - 6. Een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan B4U te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
- c. Indien B4U een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt deelt B4U dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- d. B4U beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien B4U voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van het termijn, schriftelijk mee aan de

klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. B4U meldt tevens binnen welk termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Dit termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij B4U.

- e. B4U zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welk termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

6. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieder betrekking heeft

- a. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieder in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieder heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgaanbieder contact op met de nadere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- b. B4U spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
- c. Onder zorgaanbieders wordt hier ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning, wijkteams en jeugdhulp.
- d. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
- e. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens B4U en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zijn verlenen.

7. Geschilleninstantie WKKGZ

- a. indien een klacht, na behandeling conform de regels, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
- b. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

8. Archivering klachtendossier

- a. B4U bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
- b. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

9. Geheimhouding

B4U regelt dat een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

10. Overige klacht- en meldmogelijkheden.

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

11. Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt B4U geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

12. Openbaarmaking klachtenregeling

B4U brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, doos hun desgewenst een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van B4U te plaatsen.

13. Evaluatie

- a. B4U evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
- b. B4U betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

14. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist B4U.

15. Vaststelling en wijziging regeling



- a. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door B4U.
- b. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Klachten formulier B4U

Van

Naam afzender
Straat en huisnummer afzender
Postcode en plaats afzender

Aan

Naam ontvanger
Straat en huisnummer ontvanger
Postcode en plaats ontvanger

PER GEWONE EN AANGETEKENDE POST

Plaats en datum

Betreft klacht omtrent

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik een klacht in naar aanleiding van een incident op datum

Op deze datum is het volgende gebeurt

De volgende personen waren erbij betrokken

Graag ontvang ik binnen 7 dagen na dagtekening van deze brief een reactie van u.

Met vriendelijk groet,

Handtekening van verzender

Naam van verzender,

Bijgevoegd eventuele bewijzen van klacht via foto of kopie