Klachtenregeling Cliënten Topzorg

(Op basis van Wkkgz)



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder : Topzorg;

b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;

c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend, de vertegenwoordiger van de cliënt of diens nabestaanden;

d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur;

e. klager : degene die een klacht indient;

f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

h. cliëntvertrouwenspersoon: : degene die in opdracht van de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met het onafhankelijk ondersteunen, verlenen van bijstand en adviseren van cliënten bij onvrede;

i. geschillencommissie : de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Topzorg is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen;

j. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onafhankelijke opvang en afhandeling van klachten van cliënten;

k. zorg : zorg of dienstverlening als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waaronder in ieder geval zorg die wordt geleverd op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz) en/of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), alsmede andere vormen van zorg of diensten die Topzorg aan cliënten verleent.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

b. diens leidinggevende;

c. de cliëntvertrouwenspersoon;

d. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt cliënten bij het indienen van een formele klacht en gedurende het proces van klachtafhandeling.

2. De cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten met het oplossen van hun onvrede.

3. De cliëntvertrouwens staat cliënten bij en handelt in het belang van de cliënt.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;

c. hij adviseert de klager en de aangeklaagde over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling;

c. hij draagt zorg voor de afhandeling van klachten;

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functieprofiel. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4. De klachtenfunctionaris informeert de Raad van Bestuur over de afhandeling van klachten. Hij registreert de klachten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

5. De zorgaanbieder 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.

6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden afgehandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris, mw. S. Tufekci, is te bereiken via:

Email: klachtenfunctionaris@topzorg.net
Mob.: 06-18286989

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

2. Een klacht kan door een cliënt worden ingediend.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel dan wordt de klacht bij de klachtenfunctionaris neergelegd met het verzoek om behandeling. De Raad van Bestuur oordeelt over de klacht als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht met de klachtenfunctionaris op te lossen. De Raad van Bestuur laat de klager in dat geval tevens weten of en welke maatregelen genomen worden.

Artikel 7 Werkwijze bij afhandeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur stuurt de klacht door aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht afgehandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de afhandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:

a. bij de afhandeling van een klacht wordt degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren;

b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft dan wordt dit in principe uitgevoerd door de klachtenfunctionaris;

c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie. De klacht wordt binnen uiterlijk zes weken afgehandeld.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder afgehandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere afhandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Afhandeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris handelt klachten zo spoedig mogelijk af. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de afhandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de afhandeling alsnog zal plaatsvinden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet afgehandeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn afgehandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog afhandeling zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij de afhandeling wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De klachtenfunctionaris zendt de uitkomst van de afhandeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn uitkomst weer hoe de klacht is afgehandeld, hij motiveert de afhandeling van de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na afhandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Topzorg is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Klager kan via de volgende link een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen:

https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/

De Geschillen Commissie Zorg Algemeen is ook telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 070-310 53 80 van maandag t/m vrijdag 09:00u – 14:00u.

Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg Algemeen vind u op de website: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/

Het postadres van de Geschillencommissie Zorg Algemeen is:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Het bezoekadres van de Geschillencommissie Zorg Algemeen is:

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard, met de mogelijkheid de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de afhandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 15 Kosten

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

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 16 – Openbaarmaking en vindbaarheid

1. Dit klachtenreglement is openbaar en kosteloos beschikbaar voor cliënten en vertegenwoordigers.
2. Het klachtenreglement is gepubliceerd op de website van Topzorg via de volgende werkende link: https://top-zorg.net/belangrijke-informatie/
3. Op verzoek verstrekt Topzorg dit klachtenreglement tevens kosteloos per e-mail of per post.

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen. Via onderstaande link:

https://top-zorg.net/belangrijke-informatie/

Drukt u op de knop 'Klachtenregeling'.

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

2. 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.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 20-12-2023