



KLACHTENREGLEMENT

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van het klachtenreglement wordt verstaan onder

a.	Zorgaanbieder	-	PrivaZorg B.V.
b.	Directie	-	Directie van de zorgaanbieder: de directie van het PrivaZorg Steunpunt ofwel de directie PrivaZorg Centraal Kantoor
c.	Klachtenfunctionaris	-	De functionaris zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling
d.	Cliënt	-	Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend
e.	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 via de zorgaanbieder werkzaam is
f.	Klager	-	Degene die een klacht indient
g.	Aangeklaagde	-	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
h.	Inspecteur	-	De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid
i.	Cliëntenraad	-	De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging ten nadeel van een cliënt/cliëntvertegenwoordiger kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. de directie van het betrokken Steunpunt;
- c. de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir;
- d. de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht, betreffende artikel 3, lid a. t/m d. kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Cliënten of diens wettelijk vertegenwoordiger kunnen klachten te allen tijde rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris van Quasir indienen (artikel 3, lid c.). Artikel 10 regelt hoe klachten (kunnen) worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Quasir.

Artikel 5 De aangeklaagde en betrokken Directie

1. Een aangeklaagde stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De aangeklaagde betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Aangeklaagden maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op het klachtenreglement en de klachtenfunctionaris van Quasir.
3. Aangeklaagden bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen en continu te kunnen verbeteren.
4. Indien een klacht over een aangeklaagde wordt voorgelegd aan de directie van de zorgaanbieder, stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende aangeklaagde is bij dit gesprek aanwezig tenzij de betreffende directie of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een directielid.

Artikel 6 Directie

1. De directie van een Steunpunt kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris van Quasir.
2. Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Hoofdstuk 2 De klachtenfunctionaris

Artikel 7 Klachtenfunctionaris

1. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor stelt op detacheringsbasis een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir aan.
2. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement en het eventueel op basis van artikel 30 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 8 Taken klachtenfunctionaris van Quasir

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert cliënten, aangeklaagden en derden over het klachtenreglement;
 - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen .
2. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over haar werkzaamheden en bevindingen aan de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor. De klachtenfunctionaris kan aan haar bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 9 Benoeming klachtenfunctionaris van Quasir

1. Tussentijds en na afloop van het contract initieert Quasir met de klachtenfunctionaris van Quasir een evaluatiemoment tussen partijen. In het tussentijdse evaluatie gesprek wordt tevens de tijdsbesteding van de klachtenfunctionaris geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Bij dat gesprek zullen aanwezig zijn de klachtenfunctionaris, de manager klachtenfunctionaris van Quasir, de bestuurder van PrivaZorg.

Artikel 10 Indienen van een klacht

1. Cliënten of diens wettelijk vertegenwoordiger kunnen klachten te allen tijde rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris indienen. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenfunctionaris vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

6. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Termijn van behandeling

De klachtenfunctionaris doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht advies aan de Raad van bestuur van PrivaZorg. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een advies tegemoet kunnen zien.

Artikel 12 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris van Quasir

1. De klachtenfunctionaris van Quasir beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris van Quasir behandelt uitsluitend klachten die onder de zorgverantwoording van de zorgaanbieder PrivaZorg Centraal Kantoor vallen. Onder verantwoording van zorgaanbieder PrivaZorg Centraal Kantoor valt alle zorg waarvoor PrivaZorg Centraal Kantoor de indicatie- en financiële stroom en de financiële afwikkelingen met de zelfstandig zorgverleners behandelt.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris van Quasir kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris van Quasir is behandeld
 - b. indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
2. Indien de klachtenfunctionaris van Quasir een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 14 Melding van een klacht aan de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor

1. De klachtenfunctionaris van Quasir meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de De klachtenfunctionaris van Quasir schriftelijk aan de directie PrivaZorg Centraal Kantoor. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor.

3. De klachtenfunctionaris van Quasir verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris van Quasir.

Artikel 15 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtenfunctionaris van Quasir niet is gebleken, dat de directie PrivaZorg Centraal Kantoor maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 14 meldt de klachtenfunctionaris van Quasir deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding, zoals bedoeld in lid 1, stelt de klachtenfunctionaris van Quasir de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtenfunctionaris van Quasir een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtenfunctionaris van Quasir deelt de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 16 Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris van Quasir kan aangeklaagden verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Aangeklaagden zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris van Quasir voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris van Quasir kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 17 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris van Quasir wenst. Als de klachtenfunctionaris van Quasir een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtenfunctionaris van Quasir dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 18 Advies klachtenfunctionaris

1. In ieder advies beschrijft de klachtenfunctionaris van Quasir:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtenfunctionaris van Quasir de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenfunctionaris van Quasir en de motivering daarvan.
2. De beschrijft de klachtenfunctionaris van Quasir stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de directie.

Artikel 19 Oordeel directie

1. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor deelt binnen zes weken nadat de klacht door de beschrijft de klachtenfunctionaris van Quasir in behandeling is genomen aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtenfunctionaris van Quasir schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het advies van de klachtenfunctionaris van Quasir maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris van Quasir. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 20 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris van Quasir is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van haar functie verkrijgt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit haar taak bij de uitvoering van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris van Quasir bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier (bij hardcopy in een afgesloten archiefkast/-ruimte). Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard. Deze documenten worden op Steunpunt niveau of op Centraal niveau voor de duur van maximaal twee jaar (bij hardcopy in een afgesloten archiefkast/-ruimte) bewaard.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 22 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties, zoals het landelijk Meldpunt Zorg, de civiele rechter, het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg indien een klacht het verpleegkundig handelen van een zorgverlener waar PrivaZorg mee samen werkt betreft en de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg, onverlet. Aan deze instanties kan de klacht ook worden voorgelegd indien de klager het niet eens is met het advies van de klachtenfunctionaris van Quasir.

Artikel 23 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde tenzij de aangeklaagde een zorgverlener betreft. In het geval dat de aangeklaagde een zorgverlener betreft zal aan de zorgverlener administratiekosten in rekening worden gebracht.

Artikel 24 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenfunctionaris van Quasir brengt ieder kwartaal verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris van Quasir het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de adviezen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris

2. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het reglement treden niet in werking dan nadat de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met dit reglement of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 25 Wijze van openbaarmaking klachtenreglement

1. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor maakt het klachtenreglement, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

Het adres waar een klacht kan worden ingediend is als volgt:

Adres

Mw. H.J.A. Krijnen, (onafhankelijk) klachtenfunctionaris

Email: hennykrijnen@quasir.nl

Postadres: Klachtenfunctionaris
Postbus 2914
3800 GK Amersfoort

Telefoon: 06 - 153 83 716

2. Afschriften van het reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad.
3. Het reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement verstrekt aan cliënten.

Artikel 26 Evaluatie

1. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor evalueert het klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie van PrivaZorg Centraal Kantoor betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris van Quasir en de cliëntenraad.

Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris van Quasir voor zover het de werkwijze van de klachtenfunctionaris van Quasir betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor.

Artikel 28 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van het reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het reglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 29 Vaststelling en wijziging reglement

1. Het reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van het reglement legt de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris van Quasir.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de directie van PrivaZorg Centraal Kantoor ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 30 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 15 oktober 2016 en vervangt derhalve het reglement dat sinds december 2013 vigerde evenals daaraan voorafgaande versies.