

Klachtenregeling cliënten

Bestemd voor: cliënten en medewerkers

Inhoud

Inleiding	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	7
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	11
Bijlage Schematische weergave klachtenprocedure	12

Inleiding

Novicare staat voor deskundige zorg en behandeling, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent of dat u een klacht heeft. Wij hopen dat u of uw vertegenwoordiger, uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien uw onvrede of klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren.

In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden u aan om uw onvrede in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als hij daarop gewezen wordt. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek goed op te lossen. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij serieus op vragen, opmerkingen en klachten ingaan.

Formele en informele klachten

Ten aanzien van klachten wordt onderscheid gemaakt tussen 'informele klachten' en 'formele klachten'. Zoals in de 'Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (WKKGZ) is vastgelegd, streeft Novicare ernaar om onvrede zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Als dat lukt wordt deze 'informele klacht' zorgvuldig behandeld en opgenomen in ons klachtenregistratiesysteem. Dat stelt ons in staat om de klachten te analyseren en ervan te leren. De klachtenfunctionaris kan u hierbij desgewenst ondersteunen.

Als het gesprek over uw onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie van Novicare. De directie kan u voorstellen om de klacht, desgewenst met behulp van de klachtenfunctionaris, alsnog informeel op te lossen. Mocht u dat niet willen, dan wordt de klacht een formele klacht en zal de directie de klacht in behandeling nemen. De directie zal een onderzoek uitvoeren naar de aard van de klacht en vervolgens een uitspraak over de klacht doen. Voor het onderzoek naar de klacht kan de directie zich laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directie zich aan de gestelde termijnen uit deze klachtenregeling.

De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar bemiddelt bij het zoeken naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Het uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

E-mail: klachten@novicare.nl
Telefoon: 06 51780447
Post: Novicare
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Europaplein 1, Gebouw 21, 2e etage
5684 ZC Best

Landelijke Geschillencommissie Zorg

Formele klachten worden, conform de WKKGZ, in behandeling genomen door de directie van Novicare. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directie, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven. Of kijk op www.degeschillencommissie.nl.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder: Novicare.
- b. directie: directie van de zorgaanbieder.
- c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.
- d. betrokkene: persoon die conform artikel 14.1 Wkkgz namens een cliënt een klacht in kan dienen maar ook informeel zijn onvrede kan uiten. Betrokkenen zijn omschreven in art. 5.2 van deze klachtenregeling.
- 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 voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. klager: degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- h. klachtenfunctionaris: degene die als onafhankelijk functionaris binnen Novicare belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een cliënt of betrokkene kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. 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 betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt/betrokkene daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de rol van de klachtenfunctionaris en (indien van toepassing) de cliëntenvertrouwenspersoon.
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. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten met het oplossen van hun onvrede.
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 taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn nader beschreven in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 de formele én informele klachten (aard van de klacht, opvolging, stand van zaken), zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij periodiek uit aan de directie of een daartoe aangewezen afgevaardigde. De klachtenfunctionaris neemt in zijn rapportage aanbevelingen op.
6. 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.
7. 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 directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld 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 directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie. Voor het indienen van een informele of formele klacht, kan de klachtenfunctionaris desgewenst de klager ondersteuning bieden.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
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 directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de directie

1. De directie beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De directie is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de directie ter behandeling door aan de betreffende zorginstelling.
3. Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directie neemt binnen tien 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 behandeld zal worden, of laat dit namens hem doen. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - 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.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

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

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling 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 directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie.
2. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel 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 directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De directie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over 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 directie 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 directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. Deze bepaling is tevens van toepassing wanneer een klacht betrekking heeft op zorg/dienstverlening die door andere bedrijven van wordt aangeboden.
2. De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling 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 Zorg.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Wanneer er sprake zou kunnen zijn van een schadevergoeding wordt het dossier maximaal vijf jaar bewaard. De directie 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.

Artikel 14 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling 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 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

Voor de interne behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, zijn daar kosten aan verbonden. Nadere informatie over de kosten zijn te vinden op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie 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 hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt, met inachtneming van relevante wet- en regelgeving, vastgesteld en indien van toepassing gewijzigd door de directie.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 2 april 2024.

Bijlage Schematische weergave klachtenprocedure

