



KLACHTENREGELING HOSPICE het THUIS VAN LEEGHWATER

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **aangeklaagde:**
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit kan zowel de organisatie zijn als een vrijwilliger, coördinator of een bestuurslid van de organisatie;
- b. **bestuur:**
het bestuur van de organisatie;
- c. **commissie:**
De klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland;
- d. **klacht:**
elk door of namens klager officieel kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van de organisatie of van een of meer bij haar werkzame perso(o)nen. De werkzame (perso(o)nen kan (kunnen) een vrijwilliger, coördinator of een bestuurslid van de organisatie zijn;
- e. **geschil:**
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- f. **klager:**
de cliënt, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een cliënt of een overleden cliënt een klacht indient;
- g. **klachtenbehandelaar:**
degene die door de organisatie als zodanig is aangewezen. Dit kan een coördinator of een bestuurslid zijn van de organisatie;
- h. **organisatie:** Hospice Thuis van Leeghwater.

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten van een cliënt, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een cliënt of een overleden cliënt een klacht indient.

Artikel 3 Doelstelling

Deze regeling heeft tot doel het vinden van een oplossing voor door of namens cliënten geuite klachten en het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening door de organisatie.

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede

Artikel 4. Bij wie kan een klager binnen de organisatie terecht als hij ontevreden is?

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. degene op wie het ongenoegen betrekking heeft;
2. de klachtenbehandelaar;
3. het bestuur.

Artikel 5. Interne afhandeling van de organisatie

- a. bij voorkeur dient de klager zich in eerste instantie mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar degene op wie het ongenoegen betrekking heeft, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen;
- b. leidt dit niet tot een oplossing en in gevallen waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot diegene dan kan de klachtenbehandelaar de klager bemiddeling aanbieden;
- c. leidt de bemiddeling niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenbehandelaar aan de klager om een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur;
- d. is de klager niet akkoord met de afhandeling door het bestuur, dan adviseert de klachtenbehandelaar de klager om de klacht naar de commissie te sturen.
- e. de klager wordt door de coördinator geïnformeerd over de klachtenprocedure van de organisatie voor zover dat nog niet is gebeurd.

Artikel 6. De klachtenbehandelaar

1. De klachtenbehandelaar verricht haar werkzaamheden onpartijdig.
2. De klachtenbehandelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert cliënten en vrijwilligers over de klachtenregeling;
 - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

- c. zij helpt de klager en degene tegen wie de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. zij helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de commissie;
 - e. zij informeert het bestuur zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenbehandelaar, heeft aangegeven voor welk traject hij heeft gekozen.
3. De klachtenbehandelaar richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. De klachtenbehandelaar:
- a. registreert de klachten die bij haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over haar werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur;
 - c. 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.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 7. Het indienen van een klacht bij de klachtenbehandelaar

- a. De klager dient een klacht in bij de klachtenbehandelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend;
 - De klachtenbehandelaar registreert (elektronisch) de klacht;
 - De organisatie stelt een (digitaal) meldingsformulier klachten beschikbaar;
- b. Een klacht mag alleen worden ingediend door klager.
- c. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

Artikel 8. Eerste behandeling en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht schriftelijk of elektronisch is ingediend zoals bedoeld in het artikel 7, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenbehandelaar de klacht met klager.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenbehandelaar, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen bemiddeling wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd;
 - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenbehandelaar neemt de klacht in behandeling;
3. De klachtenbehandelaar neemt geen klachten in behandeling indien zij niet vrij staat tegenover de partijen. In dat geval wordt de klacht behandeld door het bestuur.

Artikel 9. Behandeling door klachtenbehandelaar

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 7 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenbehandelaar:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenbehandelaar eerst samen met klager en de betrokkene waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling (mondeling of schriftelijk) bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenbehandelaar de klacht af en registreert dit volgens artikel 6, lid 4 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog de klacht voor te leggen aan het bestuur.

Artikel 10. Behandeling door het bestuur

1. De klacht dient schriftelijk of elektronisch te worden ingediend bij het bestuur.
1. Binnen het bestuur wordt een lid aangewezen die de klacht zal gaan behandelen.
2. Nadat de klacht schriftelijk of elektronisch is ingediend, ontvangt klager binnen 2 weken een bevestiging. Vervolgens bespreekt het bestuurslid de klacht met klager.
3. In overleg met de klager wordt het traject bepaald:
 - a. **(alsnog) verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling**. Hierbij treedt het bestuurslid dus op als klachtenbehandelaar, Zie artikel 9, lid 1, lid 2 en lid 3 voor de behandeling;
 - b. **een oordeel** van het bestuur.
4. Bij een verzoek om een oordeel, stelt het bestuurslid intern een onderzoek in, waarbij gesproken wordt met betrokkenen.
5. Het bestuurslid bespreekt haar/zijn bevindingen binnen het bestuur, waarna het bestuur een oordeel velt over de klacht.
6. Aan klager wordt meegedeeld wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek en welke documenten zijn gebruikt.
7. Bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen het bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
8. Het bestuur informeert klager en aangeklaagde(n) schriftelijk of elektronisch over zijn oordeel;
9. Indien het bestuur 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. Het bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken.

10. De organisatie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de procedure bij het bestuur, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland.
11. De organisatie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland.

12. Het bestuur:

- a. registreert de klachten die bij haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
- b. draagt zorg voor de dosiervoering 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.

Artikel 11 Ontvankelijkheid en intrekken van de klacht

- a. na ontvangst van de klacht wordt aan de klager meegedeeld of de klacht ontvankelijk is en welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd. Is de klacht naar het oordeel van de klachtenbehandelaar niet-ontvankelijk dan zal dit gemotiveerd aan de klager worden medegedeeld;
- b. de klacht is niet-ontvankelijk als:
 - door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt;
 - de klacht in behandeling is of is geweest bij de commissie of bij een andere klachtinstantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht betrekking heeft op feiten ouder dan een jaar, tenzij de klager kan aantonen dat hij deze pas recent te weten is gekomen dan wel dat er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;
- c. indien de klacht niet-ontvankelijk is omdat de klachtenbehandelaar conform artikel 1 lid d en lid f, en artikel 2 niet bevoegd is, wordt de klager doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar de klacht wel betrekking op heeft. De klachtbehandeling door de klachtenbehandelaar wordt hiermee beëindigd;
- d. indien een klacht tijdens de behandeling bij een andere instantie is/wordt ingediend, wordt de behandeling eveneens stopgezet en het dossier gesloten.
- e. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de organisatie wenst. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch bevestigd aan klager;

- f. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk of elektronisch bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefonisch) gesprek en eventueel de reden van de intrekking.

Artikel 12. Klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland

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. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de commissie.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 13. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 14. Geheimhouding

1. Een ieder 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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het organisatie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) klachtendossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16. Jaarverslag

De organisatie zorgaanbieder brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de organisatie behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling

Het bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de organisatie geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 18. Evaluatie

Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens om de drie jaar.

Artikel 19. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.

Artikel 20. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2024.