

Klachtenregeling

Naerebout Zorgtoewijzing

**NaereboutPunt, Aanmeldteam en GRIPteam;
Zorgtoewijzing ondersteuningsaanvragen voor
schoon en leefbaar huis en zinvolle dagbesteding
Naerebout Combinatie,
Wmo Vlissingen**

<i>Documentstatus</i>				
	<i>Status</i>	<i>Auteur</i>	<i>Datum</i>	<i>Versie</i>
	concept 1	Esther Hanse	16-05-2022	1
Afspraken: klachtenfunctionaris WVO Zorg is eerste aanspreekpunt bij klachten	Concept 2	Esther Hanse	08-06-2022	2
Definitieve versie	definitief	Esther Hanse	24-06-2022	3

Inleiding

In deze klachtenprocedure kunt u lezen hoe Naerebout Combinatie omgaat met klachten over het NaereboutPunt, Aanmeldteam en GRIPteam binnen de Naerebout Zorgtoewijzing.

Naerebout Combinatie is een samenwerkingsverband van Emergis, Zorgstroom en WVO Zorg, voor het verstrekken van alle diensten binnen de Wmo aanvullende zorg in de gemeente Vlissingen.

Als cliënten gebruik willen maken van de diensten van Naerebout Combinatie voor aanvullende zorg in de vorm van een algemene voorziening uit de Wmo Vlissingen, kunnen zij zich wenden tot het NaereboutPunt; het aanmeldpunt voor aanvragen voor ondersteuning bij een schoon en leefbaar huis of zinvolle dagbesteding. Het NaereboutPunt bestaat uit medewerkers van WVO Zorg. Het NaereboutPunt zet de zorgaanvraag door naar het Aanmeldteam waarin medewerkers van Zorgstroom, Emergis en WVO Zorg gezamenlijk de zorg toewijzen. Complexe aanvragen die niet door het Aanmeldteam kunnen worden afgehandeld, worden doorgezet naar het expertteam van Naerebout Combinatie, het zogenoemde GRIPteam.

NaereboutPunt, Aanmeldteam en GRIPteam vormen samen de Naerebout Zorgtoewijzing. Cliënten zullen over het algemeen vooral contact hebben met medewerkers van het NaereboutPunt en het Aanmeldteam. De voorliggende klachtenprocedure geldt voor de gehele zorgtoewijzing van schoon en leefbaar huis en zinvolle dagbesteding (NaereboutPunt, Aanmeldteam en GRIPteam).

Aanvragen voor aanvullende zorg in de vorm van een maatwerkvoorziening (begeleiding) vallen niet onder deze klachtenprocedure Naerebout Zorgtoewijzing. Daarvoor geldt de klachtenprocedure van de gemeente Vlissingen.

Het kan voorkomen dat de dienstverlening van Naerebout Zorgtoewijzing anders is dan verwacht. Vaak lost een open en eerlijk gesprek veel op. Als een eerste gesprek niet helpt om er gezamenlijk uit te komen, kan contact worden opgenomen met de teamleider van Naerebout Zorgtoewijzing. Als deze gesprekken niet leiden tot het gewenste resultaat kan een klacht worden ingediend. Deze klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris van WVO Zorg¹. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol spelen bij het zoeken naar een oplossing en kan, indien gewenst, ondersteuning bieden bij de afhandeling.

Als een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klachtenfunctionaris klager doorverwijzen naar de externe klachtencommissie van Emergis. Deze beoordeelt de klacht op gegrondheid en komt met een advies aan de Raden van Bestuur van de Naerebout Combinatie.

¹ De klachtenfunctionaris van WVO Zorg zorgt in eerste voor de klachtopvang en bemiddeling. Indien de klachtenfunctionaris van WVO Zorg hiertoe niet in staat is, om welke redenen dan ook, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris van Emergis of Zorgstroom.

Klachten over de uitkomst van de zorgtoewijzing worden doorverwezen naar de Gemeentelijke Toegang van de gemeente Vlissingen.

De klachtenregeling is globaal gebaseerd op de model klachtenregeling van KCOZ, maar voldoet niet strikt aan de WKKGZ. Klachten over de zorg- en dienstverlening van de afzonderlijke organisaties, worden conform de WKKGZ klachtenprocedure van de betrokken organisatie afgehandeld.

Naerebout Combinatie heeft een klachtenfolder waarin, naast informatie, ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan vermeld (klachtenfolder nog te ontwikkelen).

Inhoud	
Algemeen	5
Artikel 1 Begripsbepaling	5
Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling	6
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling	6
Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling.....	7
Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling	7
Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid).....	7
Artikel 6 Besluit tot het indienen of intrekken van een klacht	7
Artikel 7 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling	8
Artikel 8 Geheimhouding en privacy.....	8
Artikel 9 Registratie klachten; bewaring klachtendossiers	8
Artikel 10 Kosten klachtafhandeling Naerebout Combinatie	9
Omgang met klachten medewerkers.....	9
Artikel 11 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem	9
Artikel 12 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht.....	9
Opvang en bemiddeling bij klachten; rol klachtenfunctionaris	10
Artikel 13 Positie en waarborg onafhankelijkheid	10
Artikel 14 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris.....	10
Artikel 15 Bevoegdheden klachtenfunctionaris.....	11
Artikel 16 Nadere uitwerking functie.....	11
Beoordeling van een klacht.....	11
Artikel 17 Klachtencommissie Emergis	11
Artikel 18 Bevoegdheden Raden van Bestuur Naerebout Combinatie	12
Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten.....	12
Artikel 19 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties.....	12
Artikel 20 Klachtenrapportages en vervolg daarop	13
Slotbepalingen	13
Artikel 21 Omgang met onvrede over afhandeling klacht.....	13
Artikel 22 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling.....	13

Algemeen

Artikel 1 Begripsbepaling

- a. Naerebout Combinatie: Samenwerkingsverband van Zorgstroom, Emergis en WVO Zorg ten behoeve van de uitvoering van de aanvullende zorg in de vorm van een algemene voorziening en aanvullende zorg in de vorm van een maatwerkvoorziening, vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015) in Vlissingen.
- b. Het NaereboutPunt, Aanmeldteam en GRIP-team, samen de Naerebout Zorgtoewijzing. Deze is organisatorisch ondergebracht bij stichting WVO Zorg; en wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raden van Bestuur WVO Zorg, Emergis en Zorgstroom.
- c. Medewerker: een bij of voor de Naerebout Zorgtoewijzing werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een vast dienstverband als tijdelijk of op contract- of consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- d. Cliënt: natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Naerebout Zorgtoewijzing
- e. Naaste: natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
- f. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van de Naerebout Zorgtoewijzing en/of de voor deze diensten werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats of wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Een klacht kan vergezeld gaan met een verzoek tot financiële schadevergoeding.
- g. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger of diens zaakwaarnemer.
- h. Aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- i. Klachtenfunctionaris: degene die door Naerebout Combinatie is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klager en aangeklaagde te begeleiden bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie en degene die klagers eventueel voorziet van informatie, advies en bijstand teneinde de (interne en externe) klacht in te kunnen dienen.
- j. Klachtafhandeling: de handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
- k. Klachtopvang: het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtafhandeling.
- l. Klachtbemiddeling: de begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

- m. Klachtbehandeling: het onderzoeken en beoordelen van de klacht door de Raden van Bestuur van Naerebout Combinatie resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- n. Afsluitbericht: een schriftelijke mededeling aan klager en aangeklaagde waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via deze klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- o. Maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).
- p. Hij/zij: in deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling van de Naerebout Zorgtoewijzing heeft tot doel:

- a. recht te doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naasten door een zorgvuldige afhandeling van de klacht;
- b. zo mogelijk het oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager;
- c. bevorderen van het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of de Naerebout Zorgtoewijzing;
- d. een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door de Naerebout Zorgtoewijzing.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling van de Naerebout Zorgtoewijzing heeft als uitgangspunten:

- a. om tot een laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheden tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen;
- b. het bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- c. een onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling van behandeling van de klacht;
- d. een afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
- e. het respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt;
- f. het respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de Naerebout Zorgtoewijzing en de aan haar verbonden medewerkers;
- g. het respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, de Naerebout Zorgtoewijzing en anderen bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

1. Naerebout Combinatie draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
2. Naerebout Combinatie rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten over de Naerebout Zorgtoewijzing en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
3. Naerebout Combinatie voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

1. De cliënt heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen van de Naerebout Zorgtoewijzing en de voor hen werkzame personen jegens hemzelf.
2. Een cliënt kan bij de klachtenfunctionaris Naerebout Zorgtoewijzing een klacht indienen. Als de cliënt dit zelf niet kan, dan kan een naaste of de wettelijke vertegenwoordiger dat doen.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
5. Een persoon die door Naerebout Zorgtoewijzing (of een bij haar werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
6. Voor het indienen van een klacht bij de Naerebout Zorgtoewijzing geldt een verjaringstermijn van twee jaar (uitzonderingen daargelaten), tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

Artikel 6 Besluit tot het indienen of intrekken van een klacht

1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in de eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
2. Dit laat onverlet dat het bij bepaalde vormen van afhandeling van de klacht gewenst en/of noodzakelijk kan zijn om de klacht op schrift te stellen al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris of iemand anders.

3. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.

Artikel 7 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij of via de Naerebout Zorgtoewijzing heeft ingediend.
2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van tien weken na het moment van indiening van een klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen mits de klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
3. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde, zowel bij mondelinge en schriftelijke ingediende klachten, een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel al tussen klager een aangeklaagde/ de Naerebout Zorgtoewijzing overeengekomen afspraken, en/of informatie over de mogelijkheden tot vervolg op de klachtafhandeling.
Bij ontevredenheid over de klachtbemiddeling, informeert de klachtenfunctionaris klager over een mogelijk vervolgtraject

Artikel 8 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt (conflict van plichten).
3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van zijn functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 9 Registratie klachten; bewaring klachtendossiers

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
2. De dossiervoering, bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting van de afhandeling van de klachten bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatiestukken langer te bewaren.

4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naasten) ingediende klachten en de afhandeling van deze. De uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 10 Kosten klachtafhandeling Naerebout Combinatie

1. Aan klager en aangeklaagde brengt Naerebout Combinatie voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris en/of onafhankelijke deskundige geen kosten in rekening.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij (en) zelf.

Omgang met klachten medewerkers

Artikel 11 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem

1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, wordt van de klacht in kennis gesteld, tenzij de klager hier niet mee instemt.
2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
3. Een medewerker kan binnen de Naerebout Zorgtoewijzing een beroep doen op advies of bijstand van zijn leidinggevende of de vertrouwenspersoon medewerkers (van WVO Zorg) bij de afhandeling van de klacht over hem.
4. Een medewerker van de Naerebout Zorgtoewijzing over wie een klacht is ingediend, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijke oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
5. De medewerker stelt zijn leidinggevende (anoniem) op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris), als client (klager) hier toestemming voor geeft
6. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 12 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
2. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over het zo nodig verstrekken van zijn naam en contactgegevens als een klachteninstantie daarom verzoekt.
3. De leidinggevende neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van de klacht over.

4. De leidinggevende overweegt bij elke klacht waarvan hij kennis neemt, of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en ander daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling.
5. Als de klacht gepaard gaat met een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie en/of een verzoek om financiële schadevergoeding, neemt de leidinggevende altijd contact op met de klachtenfunctionaris. Dit geldt ook bij klachten over een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker; een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers.

Opvang en bemiddeling bij klachten; rol klachtenfunctionaris

Artikel 13 Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, de Naerebout Zorgtoewijzing en Naerebout Combinatie. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en -protocol, zelf zijn handelswijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de bestuurssecretaris WVO Zorg.
3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies als dat kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht (afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor Naerebout Combinatie en voor de klachtenfunctionaris.

Artikel 14 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris van Naerebout Combinatie heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. eerste opvang;
 - b. informatie en advies geven over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht inclusief klachten die vergezeld gaan van een verzoek om financiële schadevergoeding;
 - c. bijstand op basis van neutraliteit en onpartijdigheid;
 - d. bemiddeling;

- e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
 - f. begeleiding bij bijzondere situaties;
 - g. voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
 - h. signalering en advisering in het kader van de verbetering van de kwaliteit van zorg;
 - i. signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Naerebout Combinatie.
2. De klachtenfunctionaris neemt bij ernstige en spoedeisende klachten zo spoedig mogelijk contact op met de raad van bestuur WVO Zorg mits klager hiermee instemt.
 3. De klachtenfunctionaris geeft gestalte aan de bereikbaarheid en continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 15 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
- b. het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. het gevraagd of ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een speciale klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 16 Nadere uitwerking functie

1. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in de vastgestelde taak/functieomschrijving van de klachtenfunctionaris van WVO Zorg.
2. Voor de klachtenfunctionaris Naerebout Combinatie geldt de functiebeschrijving klachtenfunctionaris zoals deze is vastgesteld door WVO Zorg.

Beoordeling van een klacht

Artikel 17 Klachtencommissie Emergis

1. Als de klacht niet tot tevredenheid van klager kan worden opgelost, met tussenkomst van de klachtenfunctionaris, kan klager de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie van Emergis.
2. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris delegeert de klachtencommissie de werkzaamheden rondom de klacht aan de klachtenfunctionaris om te proberen om de klacht op te lossen via bemiddeling.
3. De klachtencommissie kan een klacht niet ontvankelijk verklaren. Dit gebeurt als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in bemiddeling is bij de klachtenfunctionaris;
 - 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.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 18 Bevoegdheden Raden van Bestuur Naerebout Combinatie

1. Als de klachtbemiddeling niet heeft geleid tot een oplossing van de klacht kan de klager al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris een klacht indienen bij de externe klachtencommissie cliënten en familie van Emergis.
2. Deze commissie brengt een advies uit aan de raden van bestuur van de Naerebout Combinatie, zodat zij een uiteindelijk oordeel over de klacht kunnen geven.
3. De klachtenfunctionaris informeert klager over deze externe klachtenprocedure.

Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten

Artikel 19 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie de betrokkene en/of de (eind)verantwoordelijke bij Naerebout Combinatie / de Naerebout Zorgtoewijzing om passende maatregelen te treffen.
2. Onder de in artikel 23.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
 - a. een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker;
 - b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een calamiteit dan wel het vermoeden hiervan;
 - d. klacht die vergezeld gaat van een verzoek tot schadevergoeding.
3. Indien bij de afhandeling van de klacht niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de raad van bestuur van WVO Zorg / raden van bestuur Naerebout Combinatie plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
4. Wanneer een betrokkene bij een klacht (afhandeling) kennis neemt van de omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat is of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijk) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

Artikel 20 Klachtenrapportages en vervolg daarop

1. De klachtenfunctionaris stelt minimaal één keer per kalenderjaar, op basis van geregistreerde klachten, een geanonimiseerde klachtenrapportage op.
2. De leidinggevenden bespreken de rapportage binnen hun eigen eenheid. Hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen worden in deze rapportage opgenomen.
3. In het jaardocument van Naerebout Combinatie wordt verantwoording afgelegd over het kwaliteitsbeleid, waaronder het klachtenmanagement.

Slotbepalingen

Artikel 21 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelswijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (zes weken) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
2. De klager of aangeklaagde die ontevreden is over het optreden de klachtenfunctionaris bij de afhandeling van de klacht, kan dit als klacht voorleggen aan de klachtencommissie Emergis die hierop binnen zes weken een reactie geeft.

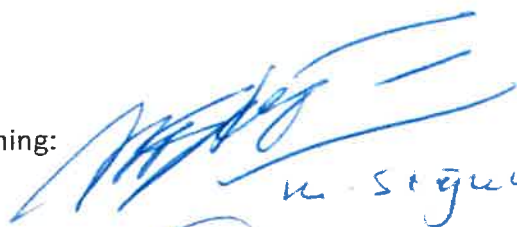
Artikel 22 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

1. Dit klachtenreglement kan door Naerebout Combinatie worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.
2. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vragen de raden van bestuur van Naerebout Combinatie om advies van de klachtenfunctionaris.
3. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslissen de raden van bestuur van Naerebout Combinatie; dit na overleg met de klachtenfunctionaris/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling zijn betrokken.

Aldus vastgesteld op 12 juli 2022,

Naam:
Directeur Emergis

Handtekening:



W. Sijman

Naam:
Raad van Bestuur Zorgstroom

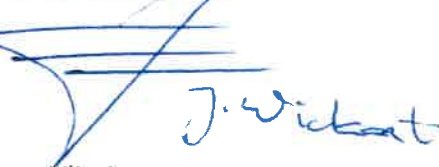
Handtekening:



R.W. LEIJNSE

Naam:
Raad van Bestuur WVO Zorg

Handtekening:



J. Wijkant

