

Quasir B.V.

Model Klachtenregeling Wkkgz

behorende bij module klachtenfunctionaris op afroep

Voorwaarden voor gebruik van dit model

1. Dit model is een format voor een klachtenregeling zoals bedoeld in art. 13 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. Dit model mag enkel worden gebruikt door zorgaanbieders gedurende de periode dat zij (rechtsprek of via een organisatie waar zij bij zijn aangesloten) jegens Quasir B.V. aanspraak kan maken op de **module klachtenfunctionaris op afroep**.
3. Gebruik van dit format geschiedt voor eigen rekening en risico van de zorgaanbieder. Het is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om er voor zorg te dragen dat de door haar gehanteerde klachtenregeling voldoet aan de daaraan in de Wkkgz gesteld eisen en dat haar cliënten dat kennis van kunnen nemen.

Instructies voor gebruik van dit model

1. Dit model Klachtenreglement is een format die door de zorgaanbieder nader ingevuld moet worden en kan worden aangepast naar de wensen van de zorgaanbieder.
2. Daar waar in de tekst de letters XXX zijn opgenomen dient de zorgaanbieder haar eigen naam in te vullen. De zorgaanbieder dient op te nemen hoe en waar een klacht kan worden ingediend.
3. De uiteindelijk door de zorgaanbieder vast te stellen klachtenregeling moet voldoen aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen. Deze eisen zijn kort samengevat onder andere:
 - (art. 15 Wkkgz) De zorgaanbieder moet een klachtenfunctionaris hebben aangewezen, die een cliënt/klager op diens verzoek:
 - a. van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en/of
 - b. bijstaat bij het formuleren van een klacht en/of
 - c. bijstaat bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
 - Let op: Het is een keuze van de cliënt/klager om gebruik te maken van een klachtenfunctionaris.
 - (art. 16 lid 1 Wkkgz) De klacht moet zorgvuldig worden onderzocht..
 - (art. 17 Wkkgz) De zorgaanbieder moet de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van klacht, een gemotiveerd schriftelijk oordeel sturen over de klacht. Alleen indien een zorgvuldig onderzoek dit vereist, mag deze termijn eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd.
 - Let op: de Wkkgz kent geen onderscheid tussen een informele of formele klacht. Zodra een klacht wordt ingediend begint de 6-weeken termijn te lopen.
4. In art. 23 Wkkgz is een geheimhoudingsplicht opgenomen voor eenieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling. Zolang nog niet formeel een klacht is ingediend bij de zorgaanbieder, mag een zorgaanbieder enkel op de hoogte worden gebracht van de persoon van de klager en/of de inhoud van de klacht met toestemming van de klager. Dit geldt ook indien een klager zich voor advies went tot de klachtenfunctionaris.
5. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris is een zeer geschikt middel om te komen tot een oplossing van een klacht. Bemiddeling kan echter alleen met toestemming van beide partijen.

Model

KLACHTENREGELING voor cliënten van Het Andere Wonen Zilverpoort

Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Het Andere Wonen Zilverpoort

- ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nr 80558070
- Zwartbroekweg 420 B 5237 KW Den Bosch
- zilverpoort@hetanderewonen.nl
- www.hetanderewonenzilverpoort.nl

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Deze klachtenregeling is te vinden op hetanderewonenzilverpoort.nl en wordt op verzoek van u als cliënt kosteloos toegezonden.

Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. En willen we dit met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene en/of diens leidinggevende. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Komen we er onderling niet uit, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan u desgewenst:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek).

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wil maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:
afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- e-mail: bemiddeling@quasir.nl.
- telefoon: 085-4874012
- post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl.

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient is de formele klachtenregeling van toepassing.

Klachtenregeling (formeel) Het Andere Wonen Zilverpoort

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld Het Andere Wonen Zilverpoort
 - De persoon of personen die een klacht indienen worden aangeduid met “klager”
1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Klager dient zijn klacht schriftelijk in te dienen bij Het Andere Wonen Zilverpoort ter attentie van Eric en/of Sibylla de Haas

Dit kan per email of per post:

- zilverpoort@hetanderewonen.nl
- Zwartbroekweg 420 B 5237 KW Den Bosch

Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht (zie ook hierna onder artikel 8). De contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan bovenstaand onder de kop inleiding.

2. De zorgaanbieder bevestigt z.s.m. doch uiterlijk binnen 3 werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht.
3. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht.
4. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Dit kan door bemiddeling. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris is een geschikt middel om te komen tot een oplossing van een klacht. Bemiddeling kan ook op verzoek van de zorgaanbieder. Bemiddeling kan echter alleen met toestemming van beide partijen.

De wijze waarop een bemiddelingstraject verloopt is aan het slot van deze klachtenregeling beschreven in artikel 8.

5. De klager wordt door de zorgaanbieder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste **vier** weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van 6 weken schriftelijk mededeling aan de klager.

7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling, zoals bedoeld onder punt 6, of indien de mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kan klager zijn klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

Het Ander Wonen Zilverpoort is aangesloten bij:

Geschilleninstantie Quasir, postbus 1021, 7940 KA, Meppel
(Contactgegevens)

8. Advies, bijstand en bemiddeling door de klachtenfunctionaris Quasir

- a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
- b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
- c. Indien klager zich wenst te laten bijstaan bij het vinden van een oplossing in de vorm van bemiddeling dan verloopt dit traject als volgt:
 - i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met de zorgaanbieder en vraagt haar om in te stemmen met bemiddeling;
 - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder;
 - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
 - vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt dan stopt het bemiddelingstraject.
- d. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan plaatsvinden voordat klager een klacht heeft ingediend conform punt 1 van deze regeling of nadat een klacht is ingediend. gedurende de behandeling van een klacht.
 - i. voordat klager een klacht heeft ingediend:
Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt van de onvrede van klager, dan wijst de klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
 - ii. nadat klager een klacht heeft ingediend:
In dat geval vindt de bemiddeling plaats in het kader van het onderzoek en behandeling zoals bedoeld in artikelen 3 en 4. De zorgaanbieder dient dan voort te gaan met de behandeling en binnen de gestelde termijn (6 weken met toegestemde verlenging van 4 weken) de schriftelijke mededeling aan klager te doen, zoals bedoeld in artikel 6.

=====