

Procedure: klachtenregeling

Dit document beschrijft de regels en procedures betreffende de behandeling van klachten over gedragingen van Carend Zorg en/of bij Carend Zorg werkzame personen.

Deze klachtenregeling wordt vermeld op de website (www.carendzorg.nl) en is op te vragen via de contactinformatie op de website (info@carendzorg.nl). Patiënten worden ook mondeling gewezen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

De klachtenregeling is geschreven met het oog op de toekomst: alhoewel er ten tijde van het schrijven van deze procedure één zorgverlener werkzaam is bij Carend Zorg, is er ook rekening gehouden met een toekomstige situatie dat er meerdere zorgverleners werkzaam zijn.

Begripsbepalingen en afkortingen

Aangeklaagde	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Geschil	Een klacht die niet binnen de afgesproken termijn of, na behandeling volgens deze klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en ter beoordeling wordt voorgelegd aan de geschilleninstantie
Geschilleninstantie	De externe geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg
Klacht	Een bij de klachtenfunctionaris schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening
Klachtenfunctionaris	Degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen (extern verzorgd via Klachtenportaal Zorg, info@klachtenportaalzorg.nl)
Klager	Patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient
Leidinggevende	Een bij of voor CaZo werkzame persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of andere medewerker
Medewerker	Een bij of voor CaZo werkzaam persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen
Oordeel	Een schriftelijke mededeling van CaZo waarin is aangegeven tot welke conclusies de afhandeling van de klacht heeft geleid
Patiënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie CaZo zorg verleent of heeft verleend
CaZo	Carend Zorg
Schadeclaim	Een klacht waarbij de klager om schadevergoeding verzoekt
Termijn	De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen CaZo een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken
Vertegenwoordiger	De persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet worden betrokken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt
Wet	De Wkkgz
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016
Zorg	Zorg verleend onder verantwoordelijkheid van CaZo
Zorgaanbieder	Carend Zorg
Zorgverlener	Een persoon die beroepsmatig zorg verleent

Inleiding

Carend Zorg (CaZo) streeft ernaar kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren vanuit het perspectief van de patiënt, die met aandacht wordt geholpen. Helaas kan het gebeuren dat de zorg door een patiënt niet als zodanig wordt ervaren. Dat kan leiden tot ontevredenheid of een klacht. De signalen die CaZo daarover ontvangt, ziet CaZo als een kans voor verbetering. We leren vandaag wat we morgen beter kunnen doen.

Een signaal van onvrede vormt voor CaZo aanleiding voor een gesprek met (de naasten van) een patiënt. Het liefst voeren wij dat gesprek in aanwezigheid van de betrokken zorgverlener(s) of medewerker(s). Mocht een patiënt aan dat gesprek geen behoefte hebben en/of wensen na dat gesprek (toch) een klacht in te dienen, dan wordt de patiënt geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden die CaZo kent om klachten te behandelen.

Deze regeling zoals bedoeld in artikel 13 van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorziet in een laagdrempelige opvang en behandeling van klachten.

Doel

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a) Recht doen aan de belangen van de individuele patiënt en diens naaste(n) door het bieden van zorgvuldige opvang, bemiddeling en afhandeling van de klacht.
- b) Zo mogelijk oplossen van door de patiënt geuite problemen.
- c) Zo mogelijk en indien door patiënt gewenst het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of CaZo.
- d) Bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering van de zorg.

Uitgangspunten

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- a) Bevorderen van de mogelijkheden om onvrede snel en binnen de directe relatie patiënt/naaste(n) en aangeklaagde te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- b) Laagdrempelige inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van onvrede en/of een klacht te komen.
- c) Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d) Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e) Respecteren van de beleving en het zelfstandig klachtrecht van de patiënt.
- f) Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van CaZo en haar medewerkers.
- g) Respecteren van de privacy van patiënt, klager, aangeklaagde, CaZo en anderen die betrokken zijn bij de klachtafhandeling; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de patiënt (en diens naaste) conform de wet en dit reglement.

1. Signaal van onvrede

Bij wie kan een patiënt terecht als die ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a) De zorgverlener of medewerker over wie deze niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b) De leidinggevende;
- c) De klachtenfunctionaris.

De rol van de zorgverlener/medewerker/leidinggevende

Een signaal van onvrede vormt voor CaZo aanleiding tot een gesprek met (de naasten van) een patiënt. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem/haar te bespreken. Zo nodig worden anderen bij het gesprek betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.

Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn/haar onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stimuleert de leidinggevende een snelle en open bespreking van de onvrede. Deze informeert, na instemming van de patiënt, de betrokken zorgverlener/medewerker en organiseert een bijeenkomst om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt.

Zorgverleners/medewerkers/leidinggevendens bespreken onvrede van patiënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

De patiënt kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat deze zich niet rechtstreeks tot CaZo wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via het emailadres info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de patiënt bij het formuleren van de klacht.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a) het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
- b) het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen;
- c) de patiënt bij te staan bij het formuleren van de klacht;
- d) de patiënt op diens verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
- e) de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht.
- f) de patiënt op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- g) het zorgdragen voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;

- h) verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de patiënt de procedure wenst voort te zetten.

Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

De klachtenfunctionaris zal in het achter de klacht liggende behandeldossier geen inzage hebben zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de patiënt.

De klachtenfunctionaris werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van patiënt en zorgaanbieder. De zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de patiënt en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. In dat geval zal een andere klachtenfunctionaris worden aangewezen.

De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

2. Een klacht indienen

Waarover kan een klacht ingediend worden?

De patiënt heeft het recht om een klacht in te dienen over alle gedragingen van CaZo en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.

Een persoon die door CaZo (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de patiënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.

Een klacht over vergoeding door de zorgverzekeraar van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) kan niet worden aangemerkt als gedraging van CaZo, zodat deze niet kan worden aangemerkt als klacht in de zin van de Wkkgz.

Een klacht die door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, waardoor een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is, wordt niet in behandeling genomen. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen en de mogelijkheid om dit besluit voor te leggen aan de geschilleninstantie.

Het indienen van een klacht

Klager wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot CaZo om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de klachtenfunctionaris. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit

bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.

Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt klager gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris en klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

Klager kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan klager beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn.

Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt, kan Klachtenportaal Zorg verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

Termijnen

De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.

Indien voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, wordt dit aan de klager meegedeeld voor het verstrijken van de zes weken. Daarbij wordt ook vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven kan worden. Dit is ten hoogste vier weken extra.

Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van keuze voor een mediationtraject.

CaZo informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie.

3. Overige bepalingen

Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

Indien de klacht op anderen dan CaZo betrekking heeft, draagt CaZo er zorg voor dat de behandeling op zorgvuldige wijze wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend,

zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Intrekken van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de zorgaanbieder en de klager.

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

Een klacht wordt voorts als ingetrokken beschouwd indien een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:

- aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij dient te reageren;
- aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

In geval van een dringende reden kan CaZo besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van CaZo kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

De kosten voor externe, op initiatief van de klager zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Geheimhouding

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.

Registratie

Indien de klacht wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.

De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Verslaglegging

Het Klachtenportaal Zorg, de aanbieder van de klachtenfunctionarissen, brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de Klachtenfunctionarissen.

Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de klachtenfunctionarissen behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.

Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGJ.

Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.

Het jaarverslag wordt ter inzage gelegd bij zorgaanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzagelegging wordt mededeling gedaan.

Bewaarplicht

CaZo en/of Klachtenportaal Zorg, de aanbieder van de klachtenfunctionarissen, bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Inwerkingstelling

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2025 bij Carend Zorg.