

Klachtenregeling Coöperatie Dichtbij U.A.

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel I Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Coöperatie Dichtbij U.A.
- b. ALV : Algemene Leden Vergadering: hoogste beslisorgaan van Coöperatie Dichtbij U.A.
- c. leden : organisatieleden en zelfstandig ondernemende leden van Coöperatie Dichtbij U.A.
- d. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder
- e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend. Onder cliënt wordt ook verstaan de vertegenwoordiger of de nabestaande(n) van de cliënt;
- f. onvrede : uiting van ontevredenheid door een cliënt over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder, door een persoon of een zorgteam, die/dat voor de zorgaanbieder werkzaam is. Dit kan schriftelijk, telefonisch of per e-mail worden aangekaart.
- g. klacht : formeel schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van de onvrede.
Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Raad van Bestuur.
- g. klager : cliënt die onvrede kenbaar maakt of een klacht indient;
- h. zorgverlener : de persoon of het zorgteam op wiens besluit, handelen of nalaten de ontevredenheid of klacht betrekking heeft;
- i. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de WMCZ is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- j. klachtenfunctionaris : degene die namens de zorgaanbieder als eerste de klacht / signalen van ontevredenheid ontvangt. Onder het begrip klachtenfunctionaris wordt ook de door de zorgaanbieder

als zodanig aangestelde waarnemend klachtenfunctionaris
verstaan.

- k. 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 zoals bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) 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.
- l. begeleiding : begeleiding of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015), Jeugdwet en of Wet langdurige zorg.
- m. Wkkgz : Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- n. geschillencommissie: : Een geschillencommissie is een instantie die beslist over zakelijke kwesties op een bepaald deskundigheidsgebied waar mensen het niet over eens kunnen worden.

Artikel 2 Reikwijdte

De klachtenregeling geldt voor alle cliënten van de aangesloten zelfstandige zorgverleners (zzp'ers) van Coöperatie Dichtbij U.A. en voor alle cliënten van aangesloten organisaties die op de AGB-code van Coöperatie Dichtbij U.A. staan. De AGB-codes van Dichtbij zijn: 75751904, 75752339, 75752240 en 75752241.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 3 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. degene over wie hij niet tevreden is;
 - b. Indien van toepassing diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
- ad c) De onafhankelijke klachtenfunctionaris is te bereiken via:
- Telefoon 06-30686762
 - E-mail: klacht@dichtbij.coop
 - Post: Postbusnummer 1782, 9701 BT Groningen.

Artikel 4 De zorg-/ hulpverleners en indien van toepassing diens leidinggevende

1. De zorgverlener stelt degene die ontevredenheid uit in de gelegenheid om die te bespreken. De zorgverlener betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede als de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorg-/ hulpverleners maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorg-/ hulpverleners bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
4. Indien een cliënt aan een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een zorgverlener stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede ook met hem te bespreken. De 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 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt cliënten die ontevreden zijn en overwegen een klacht in te dienen bij het verhelderen en verwoorden daarvan;
 - b. waar mogelijk probeert de klachtenfunctionaris met de cliënt en betreffende zorgverlener tot een oplossing te komen;
 - c. wanneer dit voor de cliënt niet tot een bevredigend resultaat leidt, ondersteunt de klachtenfunctionaris desgewenst bij het indienen van de klacht.

2. De inzet van de klachtenfunctionaris is kosteloos. De klachtenfunctionaris richt zich bij zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing. Daarnaast op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving welke wordt goedgekeurd door de cliëntenraad.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet Wkkgz en de 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 de klager, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris, steeds over perioden van 6 maanden een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. De gegevens in deze rapportage zijn geanonimiseerd. De rapportage wordt aan de Raad van Bestuur uitgebracht en ter kennisname aan de cliëntenraad voorgelegd. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden, indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Artikel 6 Wie kan onvrede kenbaar maken of een klacht indienen?

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan dit bij de Raad van Bestuur kenbaar maken.

Hoofdstuk 3 Werkwijze melding onvrede / indienen van een klacht.

Artikel 7 Het kenbaar maken van ontevredenheid

- 1 Onvrede kan schriftelijk of telefonisch aan de klachtenfunctionaris kenbaar gemaakt worden.
- 2 De klachtenfunctionaris is te bereiken via:
 - Telefoon: 06-30686762
 - E-mail: klacht@dichtbij.coop
 - Post: Postbusnummer 1782, 9701 BT Groningen.
3. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vier werkdagen aan de cliënt dat de melding is ontvangen en stelt aan de cliënt een tijdstip en plaats voor om een gesprek daarover te hebben.
4. De klachtenfunctionaris gebruikt dit gesprek om samen met de cliënt het probleem te verhelderen en zo duidelijk mogelijk te formuleren.
5. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt voor om samen een gesprek te hebben met de zorgverlener om te proberen om de ontevredenheid te verhelpen en om misverstanden uit de weg te ruimen. Wanneer de cliënt een dergelijk gesprek niet wenst, blijft het achterwege.
6. De klachtenfunctionaris kan met toestemming van de cliënt de onvrede voorleggen aan de zorgverlener en vragen om diens reactie binnen de door de klachtenfunctionaris gestelde termijn.
7. Wanneer bovenstaande voor de cliënt niet tot een bevredigend resultaat leidt, ondersteunt de klachtenfunctionaris desgewenst bij het indienen van de formele klacht.
8. Wanneer de reactie van de zorgverlener daar voor de cliënt aanleiding toe geeft of tot aanvullende vragen aan de zorgverlener leidt, kan de klachtenfunctionaris aan de zorgverlener om een nadere reactie vragen en de nadere vragen, bij voorkeur schriftelijk, aan hem/haar voorleggen.

Artikel 8 Het indienen van de formele klacht

1. Een formele klacht wordt schriftelijk door de cliënt zelf ingediend bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur is te bereiken via:
 - Mail: info@dichtbij.coop
 - Adres: Rouaanstraat 20a, 9723 CD Groningen
2. De cliënt kan in onderling overleg de klachtenfunctionaris vragen hem bij te staan tijdens de klachtbehandeling.

3. De Raad van Bestuur geeft in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van de klacht zijn oordeel hierover (zie artikel 10).
4. De cliënt kan in elk stadium de klacht intrekken of bedenktijd vragen bij de Raad van Bestuur.

Artikel 9 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om een klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit binnen vier weken schriftelijk en met de redenen waarom dat zo is mee aan de klager.
2. Indien de Raad van Bestuur oordeelt een klacht niet in behandeling te kunnen nemen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. het dezelfde klacht betreft die nog in behandeling is, tenzij het om een nieuwe gebeurtenis gaat van dezelfde strekking, dan zal deze klacht wel in behandeling worden genomen;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en met vermelding van de redenen daarvoor, mee aan de klager.

Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur bevestigt binnen vier werkdagen de ontvangst van de klacht bij de klager.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gedurende een periode van 14 dagen de 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 indien van toepassing aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

De Raad van Bestuur stelt de betrokkenen op de hoogte van de intrekking.

Artikel 13 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van 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 aan de klager en aan de zorgverlener mee. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welk 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.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De Raad van Bestuur stuurt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan de zorgverlener. 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, zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Artikel 14 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Raad van Bestuur 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 op gebied van begeleiding.

Artikel 15 **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 er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10, derde lid bedoelde oordeel van de Raad van Bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 16 **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur 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 17 **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 uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur 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 hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 21 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling voor het eerst indien er sinds de inwerkingtreding een jaar is verstreken en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ALV en de cliëntenraad.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter goedkeuring voor aan de cliëntenraad en ter kennisname aan de Raad van Toezicht en aan de ALV.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 15-12-2016.