

Intern klachtenreglement



Intern klachtenreglement	Akkoord directie: 01-09-2017
Datum: 01-09-2017	Evaluatie: 01-09-2021

1 Klachtenreglement intern BTO Thuiszorg

Voorwoord

Hierbij treft u het klachtenreglement aan voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening van BTO Thuiszorg.

Inleiding

Het klachtenrecht van cliënten via instellingen voor gezondheidszorg is een formeel recht. Hiermee wordt bedoeld op de wijze waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure.

Dit klachtenreglement bestaat uit procedures die betrekking hebben op de interne opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten van BTO Thuiszorg.

Van de klachtenregeling kunnen individuele personen gebruik maken die tot de cliënten kring van BTO Thuiszorg horen. Dat wil zeggen; degenen die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van BTO Thuiszorg.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een of door hem/haar zelf gekozen persoon.

Het doel van een klachtenreglement is:

- Dat cliënten tevreden zijn met de wijze van behandeling van de klacht;
- Tevredenheid van cliënten over de oplossing voor het ervaren probleem;
- Continue verbetering van de kwaliteit van zorgverlening;
- Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

Uitgangspunten bij de behandeling van de klacht zijn:

- Laagdrempelig en toegankelijk; de klacht dient op een eenvoudige wijze ingediend te kunnen worden.
- Bereikbaar en beschikbaar; via de website van www.btothuiszorg.nl kan ten alle tijden een klacht worden ingediend. Telefonisch is BTO Thuiszorg doordeweeks bereikbaar van 8:30-17:00 op nummer: 070 362 35 59. Voor spoedgevallen is zij 24 uur per week bereikbaar op nummer: 06 39 87 84 00.
- Onafhankelijk en objectief; de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd vanuit een onpartijdig standpunt ten opzichte van de cliënt en de medewerker.

2 Hoofdstuk 1: Definities

- Artikel 2.1 *De organisatie*
BTO Thuiszorg, lid van branchevereniging SPOT
- Artikel 2.2 *Client*
Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van BTO Thuiszorg en hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Artikel 2.3 *Klacht*
Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door BTO Thuiszorg, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door BTO Thuiszorg wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder de verantwoordelijkheid van BTO Thuiszorg wordt verleend.
- Artikel 2.4 *Klager*
Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van BTO Thuiszorg.
- Artikel 2.5 *Externe beroepsmogelijkheden*
De cliënten kunnen hun klachten ook (in tweede instantie) aanhangig maken bij externe instanties. Bij het inschakelen van deze externe instantie blijft de interne procedure van kracht, tenzij de klachteninstantie hiertoe geen aanleiding geven.
- Externe klachtmogelijkheden zijn:
- De externe klachtencommissie van Branchevereniging Spot.
 - De Civiele rechter
 - De Strafrechter
 - Het betreffende tuchtcollege
 - De Geneeskundige inspectie voor de volksgezondheid (IGZ).
- Voor advies en/of bijstand kunnen zij zich ook richten tot:
- De nationale ombudsman
 - Patiënten/consumentenplatform en-/of organisaties/vertegenwoordigers.
- Artikel 2.6 *Klachtenfunctionaris*
Medewerker van BTO Thuiszorg, die de klacht behandelt en communiceert met de klager, betrokken medewerkers en directie. De klachtenfunctionaris zorgt voor een zorgvuldige behandeling van de klacht en bewaakt de procedure. Daarvoor is de klachtenfunctionaris altijd iemand die niet direct betrokken is bij de zorgverlening en-/of de aard van de klacht.

3 Procedure voor behandeling

Artikel 3.1

Aanmelding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

2a. Een klacht wordt schriftelijk en indien mogelijk ondertekend ingediend bij de klachtenfunctionaris van BTO Thuiszorg. Klachten middels telefoon is ook mogelijk. De klachtenfunctionaris beschrijft de klacht en een beschrijving van de klacht wordt gestuurd per post naar de cliënt. Mocht de cliënt er niet mee eens zijn, dient hij/zij contact op te nemen.

2b. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door BTO Thuiszorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de dagelijkse leiding van BTO Thuiszorg op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 3.2

Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt z.s.m. aan de klager telefonisch bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.

2. Een resume van het telefoongesprek en – met name – de klacht, wordt schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris aan de klager. Waarbij ook de verder procedure (opnieuw) wordt uitgelegd.

3. De klachtenfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen contact op met de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij wordt de klacht en het resume voorgelegd, met de vraag of de klacht op waarheden berust. De reactie dient binnen 7 werkdagen bij de klachtenfunctionaris terug te komen.

Artikel 3.3

Afronding van de klacht

1. De klachtenfunctionaris formuleert een conclusie en oplossing van de klacht en legt deze ter goedkeuring voor aan de directie van BTO Thuiszorg.

2. Indien op deze wijze een overeenstemming met de klager wordt bereikt volgens de directie, rapporteert de klachtenfunctionaris daarover schriftelijk binnen 3 werkdagen aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

a. Indien op deze wijze geen overeenstemming met de klager wordt bereikt volgens de directie, dient de klachtenfunctionaris stap 1 te herhalen.

3. Indien de klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst ervan door de directie of klachtenfunctionaris voorgelegd aan de externe klachtencommissie, onder bijvoeging van de stukken betreffende de behandeling door c.q. namens de directie.

Artikel 3.4

Intrekken van de klacht

1. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

4 Algemene bepalingen

Artikel 4.1

Vertegenwoordiging

De klager over wie wordt geklaagd, dan wel BTO Thuiszorg kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 4.2

Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht

Iedere klacht wordt intern gevolgd, ook als blijkt dat deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon te zake waarvan: een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak en/of een strafvervolgning is ingesteld.