

Klachtenreglement

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Dit reglement heeft als doel om een duidelijke en transparante procedure te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers. Het klachtenreglement draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder:

Stichting Thuiszorg Groot Limburg, lid Actiz (en abonnement bij Quasir)

b. Directeur-bestuurder:

De directeur-bestuurder van Stichting Thuiszorg Groot Limburg.

c. Cliënt:

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 vraagt of aan wie door Stichting Thuiszorg Groot Limburg zorg wordt verleend.

d. Klacht:

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over de zorg of de manier waarop we met een cliënt omgaan. U kunt een klacht schriftelijk, mondeling of digitaal bij ons indienen.

e. Klager:

Degene die de klacht indient. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger (gemachtigde) van de cliënt zijn.

f. Aangeklaagde:

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

g. Cliëntenraad:

De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

h. Klachtenfunctionaris:

De onafhankelijke functionaris die de klacht in behandeling neemt en de klager begeleidt.

- Interne aanspreekpunt klachten: de kwaliteits- en beleidsfunctionaris die binnen de organisatie ondersteuning biedt bij klachten.
- Externe klachtenfunctionaris: de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.

i. Cliëntvertrouwenspersoon:

Een onafhankelijke vertrouwenspersoon via Quasir die cliënten ondersteunt bij vragen, problemen en klachten.

j. Cliëntvertrouwenspersoon Wzd:

De onafhankelijke vertrouwenspersoon in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), geleverd via Quasir in samenwerking met Stemgever.

k. Nabestaanden:

Echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.

l. 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 als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg 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.

m. Geschillencommissie:

De instantie zoals bedoeld in artikel 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

n. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd:

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en jeugdhulp in Nederland. De inspectie onderzoekt signalen en klachten en kan maatregelen nemen wanneer zorg niet voldoet aan de wettelijke eisen.

NB: In deze tekst wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overal waar hij staat, is ook zij bedoeld.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn onvrede bespreken met:

- De medewerker over wie hij/zij niet tevreden is.
- Diens leidinggevende.
- Het interne aanspreekpunt klachten bij TGL.
- De directeur-bestuurder.
- De externe klachtenfunctionaris (Quasir).
- De cliëntvertrouwenspersoon (Quasir).

Thuiszorg Groot Limburg stimuleert dat onvrede in een vroeg stadium wordt besproken en zo mogelijk informeel wordt opgelost.

Artikel 3 Rol van medewerkers en leidinggevenden

- Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

- Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en het intern aanspreekpunt klachten en/of de externe klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken de onvrede van de cliënt in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij/zij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende 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.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 4 Het indienen van een formele klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur-bestuurder of het interne aanspreekpunt klachten:

Stichting Thuiszorg Groot Limburg
t.a.v. de directeur-bestuurder
Duitsepoort 13
6221 VA Maastricht

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. De cliënt.
- b. Diens vertegenwoordiger.
- c. Diens gemachtigde.
- d. Diens zaakwaarnemer.
- e. Diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Indien de klacht nog niet is besproken met het interne aanspreekpunt klachten is de directeur-bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van het interne aanspreekpunt bij TGL te proberen de klacht informeel op te lossen.

Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur-bestuurder de klacht niet in behandeling. De directeur-bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Het interne aanspreekpunt ondersteunt bij klachtopvang en verwijst zo nodig naar de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris

Artikel 5 Bevoegdheid van de directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder beoordeelt of hij/zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/haar oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

De directeur-bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt directeur-bestuurder ter behandeling door aan Klachtencommissie Wzd/Wvggz van Quasir. (artikel 55 Wzd omvat oa. beslissingen omtrent onvrijwillige zorg).

Indien de directeur-bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur-bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

De directeur-bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door Thuiszorg Groot Limburg is behandeld.
- Een gelijke klacht nog in behandeling is.
- De klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- 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.

Indien de directeur-bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

TGL bevestigt de ontvangst van de klacht uiterlijk binnen drie werkdagen. De directeur-bestuurder neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur-bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling wordt:

- Hoor en wederhoor toegepast.
- Een zorgvuldig en onafhankelijk onderzoek uitgevoerd.
- De uitkomst schriftelijk vastgelegd.

Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur-bestuurder het volgende in acht:

- a. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft 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 aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
- d. Het indien van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de zorgverlening aan de cliënt.
- e. De cliënt kan zich gedurende de procedure laten bijstaan door een vertegenwoordiger, advocaat of vertrouwenspersoon.
- f. Bij ernstige situaties of calamiteiten zal een melding worden gemaakt bij de IGJ.

Artikel 8 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 directeur-bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 9 Beoordeling klacht door de directeur-bestuurder

- De directeur-bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien deze
- voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij/zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan zes weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur met de mogelijkheid eenmalig met 4 weken te verlengen. Verdere verlenging is uitsluitend mogelijk met instemming van de klager.
- Indien de directeur-bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij/zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt aangegeven waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur-bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directeur-bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- De directeur-bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij/zij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert zijn/haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- De directeur-bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij/zij 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 directeur-bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 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 directeur-bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- De directeur-bestuurder 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.
- Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 11 De klachtenfunctionaris

TGL maakt gebruik van een intern aanspreekpunt voor klachten en een externe onafhankelijke klachtenbemiddelaar.

Intern aanspreekpunt klachten:

- Is het eerste aanspreekpunt voor uitingen van onvrede (schriftelijk of mondeling).
- Ondersteunt bij het bespreken en oplossen van onvrede en/of klachten.
- Heeft een onafhankelijke positie binnen de organisatie.
- Registreert schriftelijke en mondelinge klachten.

De externe klachtenfunctionaris werkt als een onafhankelijk klachtenbemiddelaar.

- Deze begeleidt de klager, bemiddelt indien gewenst en opereert onafhankelijk van de zorgaanbieder.
- De externe klachtenfunctionaris werkt vanuit een professionele verantwoordelijkheid, die een diversiteit aan kennis, vaardigheden en competenties vereist die voldoen aan de eisen van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg.
De externe klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- De externe klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- De externe klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- De externe klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

De zorgaanbieder stelt de interne en externe klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directeur-bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Gegevens internaanspreekpunt klachten:

Stichting Thuiszorg Groot Limburg

t.a.v. kwaliteit en beleid (intern aanspreekpunt klachten

Duitsepoort 13

6221 VA Maastricht

043-3472494

Gegevens externe klachtenfunctionaris:

Quasir

Postbus 1021

7940 KA Meppel

T: 085-4874012

E: info@quasir.nl

www.quasir.nl

Artikel 12 Geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. De uitspraak is bindend voor klager én voor aangeklaagde.

De externe klachtenfunctionaris kan hierbij adviseren.

Gegevens geschillencommissie:

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Klachtendossiers worden in beginsel twee jaar bewaard, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met wettelijke verplichtingen, aansprakelijkheid of lopende procedures.

- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

- De verwerking van persoonsgegevens gebeurt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 14 Geheimhouding

Eenieder 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 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 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 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur-bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling. Het reglement is beschikbaar op de website van Thuiszorg Groot Limburg en wordt op verzoek verstrekt aan cliënten.

Artikel 18 Evaluatie en kwaliteitsverbetering

- De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de organisatie dit wenselijk vindt.
- De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.
- Klachten worden periodiek geanalyseerd om trends te signaleren en kwaliteit van zorg te verbeteren. De uitkomst van de analyse wordt besproken binnen TGL en, indien relevant, gedeeld met de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder met inachtneming van de Wkkgz, Wzd en algemene beginselen van behoorlijk klachtbeheer .

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1-7-2021

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist directeur-bestuurder van Thuiszorg Groot Limburg.

In mei 2026 is dit reglement geactualiseerd.