

KLACHTENREGLEMENT			
Hoofdstuk	20 Kwaliteit		
Paragraaf	20.30 Cliënten	Formuliercode	20.30.01
Doc.soort	Beleid	Eigenaar	Directie
Versie	8	Pagina 1 van 5	Revisiedatum 28-12-2020



1. INHOUD DOCUMENT

- 1 Inhoud document
Inleiding
- 2 Definities
- 3 Werkwijze
- 4 Algemene bepalingen
- 5 Referenties

INLEIDING

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg hierna afgekort in dit document (Wkkgz) is bij Villa Attent van toepassing. Het klachtenrecht van cliënten die zorg ontvangen met participatie van een instelling voor de gezondheidszorg is een formeel recht. Concreet houdt dit de wijze in, waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure.

De Wkkgz bevat de nodige informatie in relatie tot de afhandeling van klachten die door cliënten of diens wettelijke vertegenwoordigers worden ingediend jegens Villa Attent of diens medewerkers.

De doelstelling van de wet is dat onze cliënten naar tevredenheid hun ongenoegens kunnen uiten. Wij streven naar een laagdrempelig persoonlijk contact met de betrokken partijen, zodat de klacht op een eenvoudige en uniforme wijze in behandeling kan worden genomen en opgelost. De instelling is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 0548-626365, waarbij de klacht in relatie tot de zorg en/of betrokkenen met een onafhankelijk standpunt in ontvangst zal worden genomen.

De klacht zal tevens worden besproken binnen het kwaliteits overleg van de instelling, om bij te dragen aan de algehele kwaliteitsverbetering van de instelling.

De cliënt is vrij zich te laten bijstaan/vertegenwoordigen door een door de cliënt zelf te kiezen persoon.

2. DEFINITIES

2.1 Instelling

Villa Attent, kantoorhoudend gevestigd De Joncheerelaan 57 7441 HC te Nijverdal.

2.2 Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de instelling en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

2.3 Klacht

Een uiting van onvrede over de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht is ervaren in relatie tot de zorgverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven, indicaties door CIZ of schadeclaims. Onder

KLACHTENREGLEMENT			
Hoofdstuk	20 Kwaliteit		
Paragraaf	20.30 Cliënten	Formuliercode	20.30.01
Doc.soort	Beleid	Eigenaar	Directie
Versie	8	Pagina 2 van 5	Revisiedatum 28-12-2020



zorgverlening door de instelling wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.

2.4 Klager

Een cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie of andere externe instanties.

2.5 Klachtenfunctionaris

Een voor de zorgaanbieder werkzaam persoon die zich toelegt op de klachtenopvang en bemiddeling, Marleen Karkdijk-Filart, m.karkdijk@villa-attent.nl

3. WERKWIJZE

3.1 Indienen van een klacht bij instelling

- 3.1.1 Een klager kan tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis een klacht indienen over hetgeen de instelling verantwoordelijk kan worden gesteld.
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 pas na een jaar bij de klager bekend is geworden.
- 3.1.2 Op de website van Villa Attent is het klachten regelement te downloaden.
- 3.1.3 De klacht zal door de klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen.

3.2 Behandeling van de klacht door de directie

- 3.2.1 De klacht wordt geregistreerd en in ontvangst genomen door de klachtenfunctionaris en er wordt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging toegezonden aan de klager. De ontvangstbevestiging bevat tevens informatie over het verdere verloop van de procedure.
- 3.2.2 De functionaris zal, indien het een klacht over een medewerker betreft, of indien het een afdeling betreft, z.s.m. maar uiterlijk binnen 10 werkdagen de directie in kennis stellen over de aanwezigheid van de klacht en de verwachte vervolgacties.
- 3.2.3 De klachtenfunctionaris die de klacht in behandeling heeft genomen treedt in contact met de beklagde en tracht het geschil binnen 14 werkdagen, naar tevredenheid van de klager op te lossen.
- 3.2.4 Indien er middels deze bemiddeling overeenstemming wordt bereikt met de klager, brengt de klachtenfunctionaris de betreffende leidinggevende en directie hiervan schriftelijk op de hoogte.
- 3.2.5 De functionaris bevestigt de uitkomst van de bemiddeling, binnen 10 werkdagen na de overeenstemming schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
- 3.2.6 Indien de klachtenfunctionaris in de opinie van de klager geen bevredigende oplossing heeft bewerkstelligd, wordt dat eveneens schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij de ondernomen acties en/of bemiddelingsvoorstellen, contactpersonen en contactmomenten duidelijk dienen te worden omschreven.

KLACHTENREGLEMENT			
Hoofdstuk	20 Kwaliteit		
Paragraaf	20.30 Cliënten	Formuliercode	20.30.01
Doc.soort	Beleid	Eigenaar	Directie
Versie	8	Pagina 3 van 5	Revisiedatum 28-12-2020



- 3.2.7 De directie legt eventueel persoonlijk contact met de klager om tot een oplossing te komen. Overeenstemming zal binnen 10 werkdagen schriftelijk aan de klager worden bevestigd, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
- 3.2.8 Bij blijvende ontevredenheid naar de opinie van de klager, zal de functionaris de klager informeren over voorlegging van de klacht aan de externe klachtencommissie, waarvan overdracht uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht zal plaatsvinden.
- 3.2.9 De klacht zal, met bijvoeging van de relevante documenten, ter beoordeling, bemiddeling en afhandeling aan de onafhankelijke klachtencommissie worden voorgelegd.
- 3.2.10 De klager is te allen tijde gerechtigd om de klacht tijdens de lopende procedure schriftelijk in te trekken. De behandeling zal worden gestaakt en de klager zal hier binnen drie werkdagen na ontvangst, door de functionaris schriftelijk in kennis worden gesteld.

De instelling zal eventuele adviezen van de klachtencommissie inbrengen in het kwaliteitsmanagementoverleg en indien wenselijk implementeren binnen de bedrijfsvoering.

KLACHTENREGLEMENT CLIENTEN			
Hoofdstuk	20 Kwaliteit		
Paragraaf	20.30 Cliënten	Formuliercode	20.30.01
Doc.soort	Beleid	Eigenaar	Directie
Versie	8	Pagina 4 van 5	Revisiedatum 28-12-2020



3.4 Hoe kunt u een geschil aanhangig maken?

U kunt u klacht schriftelijk indienen door:
 Gebruik te maken van het vragenformulier van de Geschillencommissie Verpleging,
 Verzorging en Geboortezorg die u op www.degeschillencommissie.nl/consumenten kunt
 invullen en opsturen naar;
 De Geschillencommissie
 Postbus 90600
 2509 LP Den Haag

4. ALGEMENE BEPALINGEN

4.1 Vertegenwoordiging cliënt

De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan die aangewezen vertegenwoordiger respectievelijk vertrouwenspersoon verzoeken om een schriftelijke machtiging te overleggen welke is ondertekend door de klager en de vertrouwenspersoon, alvorens inhoudelijk de zaken te bespreken. De klager dient hierbij medewerking te verlenen.

4.2 Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht

Bij iedere klacht is in beginsel de Wkkgz leidend.
 Als blijkt dat deze klacht rechtstreeks betrekking heeft op een bij wet vastgestelde ongeoorloofde gedraging door een persoon welke onder de verantwoordelijkheid valt van de instelling, zal de casus aanhangig worden gemaakt bij een bij wet ingesteld college of instantie dat is belast met tuchtrechtspraak en/of andere strafvervolgning.

4.3 Kosten

U dient het klachtengeld te voldoen €52,50.
 Meer informatie staat op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/verpleging-verzorging-en-thuiszorg/>

4.4 Beheer en opslag informatie

Documenten en relevante informatie worden door instelling digitaal opgeslagen in het persoonlijke dossier van de cliënt of klager en indien het papieren documentatie betreft in het archief van instelling.

4.5 Rechtsbijstand instelling

Instelling behoudt zich te allen tijde het recht voor om, ongeacht de aard van het incident en/of klacht, zich te laten bijstaan door een raadsman, jurist of andere rechtsbijstandsvoorziening, en behoudt zich tevens het recht voor om, indien er in de opinie

KLACHTENREGLEMENT CLIENTEN			
Hoofdstuk	20 Kwaliteit		
Paragraaf	20.30 Cliënten	Formuliercode	20.30.01
Doc.soort	Beleid	Eigenaar	Directie
Versie	8	Pagina 5 van 5	Revisiedatum 28-12-2020



van de instelling aanleiding gevende omstandigheden zijn, uit eigen beweging juridische stappen te ondernemen.

5. REFERENTIES

- Digitale kwaliteitssysteem;
- Model klachtenregeling Wkkgz-Actiz/LOC
- Zorg- en dienstverlenings-overeenkomst en algemene voorwaarden