

KLACHTENREGLEMENT

Voor het klachtenformulier: zie laatste pagina

KLACHTENREGLEMENT

Dit is de klachtenregeling van Psychofysiek & Intravant inzake onder meer, maar niet uitsluitend, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI).

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geeft Psychofysiek & Intravant zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

De klachtfunctionaris die werkzaam is bij Psychofysiek & Intravant gebruikt deze regeling als leidraad voor het handelen. Cliënten, betrokkenen, personeel en samenwerkingspartners kunnen in deze regeling nalezen wat zij met klachten kunnen doen.

Begripsomschrijvingen

- A. Zorgaanbieder: De zorgaanbieder is Psychofysiek & Intravant. De zorgaanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de directie, tenzij anders bepaald.
- B. Bestuur: Het bestuur van Psychofysiek & Intravant.
- C. Klacht: Een uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens de cliënt. Deze gedraging kan betrekking hebben op bijvoorbeeld de zorg- en dienstverlening en op bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.
- D. Gedraging: Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- E. Cliënt: De persoon aan wie Psychofysiek & Intravant zorg en/of diensten verleent of heeft verleend. Waarin dit reglement wordt gesproken over de 'cliënt' als klager wordt tevens bedoeld de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt die een klacht indient.
- F. Klager: Degene die een klacht kenbaar maakt.
- G. Aangeklaagde: Degene tegen wie de klacht is gericht.
- H. Klachtenfunctionaris, klachtenbehandeling commissie en vertrouwenspersoon: De functionaris die door de zorgaanbieder als zodanig is en de door diegene betrokkene(n), voorzover de functionaris het nodig acht zijn of haar werkzaamheden naar behoren en conform de Wkkgz te verrichten.
- I. Arts: Hieronder wordt verstaan de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied.
- J. Inspecteur: De bevoegde Regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

- K. Hulpverlener: De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor en in opdracht van de zorgaanbieder in een voorziening van de Stichting.
- L. Cliëntvertegenwoordiging: De vertegenwoordigers van cliënten van Psychofysiek & Intravant in het kader van WMCZ.

Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is:

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen hulpverlener en cliënt, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid;
3. Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening teneinde de kwaliteit van deze zorg- en /of dienstverlening te verbeteren;
4. Gelet op het doel van de klachtenregeling bestaat deze uit drie onderdelen:
 - a. opvang, advies en informatie;
 - b. bemiddeling bij klachten;
 - c. behandeling van klachten op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Opstellen van de klachtenregeling

De inhoud van de klachtenregeling van Psychofysiek & Intravant wordt door de zorgaanbieder, inzage bij de cliëntvertegenwoordiging en na advies van het personeel, vastgesteld.

Wijzigingen in de klachtenregeling behoeven advies van de cliëntvertegenwoordiging en van het betrokken personeel.

Gebruik van de klachtenregeling

De klager wendt zich in eerste instantie tot de hulpverlener tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Een klacht kan worden ingediend bij:

- de hulpverlener of diens leidinggevende;
- het bestuur, of één van de bestuursleden, van Psychofysiek & Intravant;
- de functionaris.

Bij voorkeur wordt de in de voorgaande leden aangegeven rangorde gevolgd. Bij zwaarwegende redenen zoals grove schending van lijf, eer en goed of grove onrechtmatig dan wel nalatig handelen van de hulpverlener, staat het de klager vrij zich direct tot het bestuur of de functionaris te wenden. De klager kan zich in het proces laten begeleiden door iemand van eigen keuze.

Klachtfunctionaris

De functionaris wordt benoemd door de zorgaanbieder. De functionaris opereert onafhankelijk van de zorgaanbieder. Dat wil zeggen dat deze zijn of haar rol zonder casuïstieke beïnvloeding door de organisatie uitvoert en onpartijdig is. De functionaris is binnen de organisatie niet werkzaam anders dan in de rol van functionaris. De functionaris heeft voor het uitvoeren van zijn of haar functie een erkende opleiding gevolgd en is ingeschreven in de daarvoor geldende registers.

De zorgaanbieder kan de functionaris ontslaan uit zijn functie op de volgende gronden:

- op eigen verzoek van de functionaris;

- het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie;
- op voorstel van een van de betrokken partijen binnen de zorginstelling op grond van het niet langer genieten van het vertrouwen.

De functionaris ressorteert rechtstreeks onder de directie. De functionaris vervult zijn werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld, conform dit reglement. De zorgaanbieder maakt aan de cliënten kenbaar op welke wijze en op welke tijden de functionaris bereikbaar is.

Taken van de Klachtfunctionaris

1. Opvang van klachten van cliënten en hun naasten/familie:
 - verkrijgen van duidelijkheid over de inhoud van de klacht, zo mogelijk geven van informatie naar aanleiding van de inhoud van de klacht en zo mogelijk oplossen van de klacht;
 - geven van voorlichting en advies over de verschillende klachtmogelijkheden en desgewenst bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.
2. Bemiddeling bij klachten: indien de cliënt hiermee instemt, door bemiddeling trachten tot een oplossing van de klacht te komen.
3. Registratie van werkzaamheden: registreren van de werkzaamheden, de resultaten en de bevindingen; jaarlijks wordt een verslag uitgebracht aan de zorgaanbieder.

Bevoegdheden van de functionaris

1. Betreden van alle plaatsen binnen de instelling, met inachtneming van privacy van betrokkenen en van organisatorische aspecten.
2. Na toestemming van de cliënt inwinnen van informatie bij en voeren van overleg met hulpverleners, voor zover relevant voor het oplossen van de klacht.
3. Na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de wet Persoonsregistraties, inzage in het dossier over de cliënt, voor zover relevant voor het oplossen van de klacht.
4. Naar eigen inzicht optreden als bemiddelaar, waarbij als uitgangspunten gelden:
 - de bemiddeling is gericht op het herstel van de relatie tussen hulpverlener en cliënt;
 - cliënt en hulpverlener stemmen beiden in met de bemiddeling.
5. Naar aanleiding van klachten gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de zorgaanbieder over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.
6. Bevoegdheden zijn toegekend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de functie van de functionaris.

Werkwijze van de cliënt vertrouwenspersoon

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de zorgverlening in de instelling, kan hij zich hiermee wenden tot de functionaris.
2. Het staat de functionaris vrij zich om naar hem moverende redenen zich niet-ontvankelijk te verklaren voor een klacht als deze van mening is dat de klacht:
 - eerst aan de betreffende hulpverlener voorgelegd dient te worden;
 - aan het bestuur of één van de bestuursleden voorgelegd dient te worden;

- o de klacht naar diens inzicht, na grondige overweging van de juridische, professionele en redelijke aspecten, dermate ongegrond is dat het in behandeling nemen van de klacht niet van node is.
3. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;
 4. De functionaris bespreekt de vragen of problemen met de cliënt en adviseert hoe hiermee om te gaan.
 5. De functionaris draagt zorg voor afhandeling van de klachtenopvang en voor zover deze dit nodig acht bemiddeling binnen een redelijke termijn.
 6. De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht bericht van ontvangst van de klacht.
 7. Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld;
 8. De klachtenfunctionaris wijst hierbij met name op de mogelijkheid tot bemiddeling bij klachten.
 9. Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, zal de functionaris hem vragen dit alsnog te doen. De functionaris kan hierbij desgewenst ondersteuning bieden. Zonodig maakt de functionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.
 10. Indien de cliënt of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen bemiddeling door de functionaris, kan een andere bemiddelaar gevraagd worden. Deze wordt benoemd na instemming van beide partijen (cliënt en aangeklaagde). In geval de klager van mening is dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze zich wenden tot de gemeente of zorgverzekeraar van waaruit de zorgverlening gefinancierd wordt. In het geval van jobcoaching kan de klager zich wenden tot de arbeidsdeskundige van het UWV.
 11. Zowel de functionaris als andere bemiddelaars zijn gehouden tot vertrouwelijkheid ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd. Vertrouwelijkheid strekt zich ook tot per post aan de functionaris gerichte correspondentie.

Slotbepaling

Deze klachtenregeling kan, na overleg met de functionaris worden gewijzigd door de zorgaanbieder. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder, de functionaris gehoord hebbende.

Klachtenformulier Psychofysiek & Intravant

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij de functionaris.

Let op: lees voor het invullen van dit formulier het reglement goed door. Probeer een klacht altijd eerst te bespreken met de betrokken hulpverlener of het bestuur van Psychofysiek & Intravant. De functionaris kan u vragen of u dit reeds gedaan heeft of u vragen eerst met de desbetreffende hulpverlener, of het bestuur, uw klacht te bespreken.

A. Klacht ingediend door:

Naam:

Geboortedatum:

Adres:

Telefoonnummer:

Email:

B. Omschrijving van de klacht (beschrijf tenminste de gebeurtenis en de betrokken personen):

C. De plaats, de datum en het tijdstip van het voorval, waarop de klacht betrekking heeft:

D. Heeft u de klacht al besproken met een medewerker van Psychofysiek & Intravant? Zo ja, met wie en wat was het resultaat daarvan?

E. Heeft u de klacht buiten Psychofysiek & Intravant geuit of gemeld? Zo ja, bij wie?