

Klachtenreglement



naturhushedera@gmail.com

www.naturhushedera.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Doel klachtenreglement	3
1.2 Definitiebepalingen	3
2. Klachtaanname	5
2.1 De client	5
2.2 De medewerker	5
3. Klachtbehandeling	5
3.1 Indienen van een klacht	5
3.2 De klachtenfunctionaris	6
3.3 Klachtontvankelijkheid	7
3.4 Beoordeling van een klacht	7
3.5 Beoordeling klacht die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders	8
3.6 Stopzetting klacht	8
4. Overige bepalingen	9
4.1 Kosten	9
4.2 Openbaarmaking klachtenreglement	9
4.3 Vaststelling en wijziging regeling	9
4.4 Datum van inwerkingtreding	9

1. Inleiding

Bij Naturhus Hedera is ons doel het leveren van de juiste, hoogwaardige zorg. Om hieraan bij te dragen vinden wij een duidelijke en transparante informatieverstrekking en een goede communicatie met onze cliënten erg belangrijk. Toch kan er soms iets mis gaan en kan een client teleurgesteld of ontevreden zijn. Met ons klachtenreglement willen wij bij Naturhus Hedera eventuele ontevredenheid van cliënten weg nemen en vooral leren van onze fouten zodat soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden en onze zorg alsmaar beter wordt.

1.1 Doel klachtenreglement

Het doel van ons klachtenreglement is het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Naturhus Hedera door te leren van eventuele ontevredenheid en zo onze dienstverlening te verbeteren. Ook werken we conform de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (Wkcz) en het model-klachtreglement 2011 van GGZ Nederland.

1.2 Definitiebepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

A. Zorgaanbieder

Naturhus Hedera.

B. Directie

De directie van Naturhus Hedera bestaande uit twee personen, namelijk Noah Witjes en Elvira Smulders.

C. Client

Persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

D. Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een client, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is aangeleverd bij de directie.

E. Beklaagde

De persoon, werkzaam voor of bij Naturhus Hedera, tegen wie de klacht zich richt of Naturhus Hedera zelf.

F. Klager

Degene die een klacht indient. Voor klagers die minderjarig zijn wordt conform de regeling inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (art. 7:450 BW) gehandeld:

- minderjarigen boven de 16 jaar kunnen zelfstandig als klager optreden.
- betreft het minderjarigen tussen de 12 en 16 jaar dan dienen in beginsel zowel ouders als kind de klacht te ondertekenen.
- minderjarigen onder de 12 jaar kunnen niet als klager optreden, maar worden vertegenwoordigd door hun wettelijke vertegenwoordiger(s).

G. Klachtenfunctionaris

Degene die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de opvang van klachten van cliënten, namelijk Noah Witjes en Elvira Smulders.

H. Zorg

Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de client.

I. Geheimhouding

Voor de personen die betrokken zijn of worden bij de uitvoering van deze regeling geldt dat zij bij hun taakvervulling rekening houden met de privacy en de persoonlijke integriteit van zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt geheel volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Zij hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle gegevens met een vertrouwelijk karakter of waarvan vertrouwelijkheid redelijkerwijs vermoed kan worden. Klachten worden intern besproken, op basis van anonimiteit.

2. Klachtaanname

2.1 De client

Een client kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met:

- A. De medewerker over wie hij/zij niet tevreden is.
- B. De klachtenfunctionaris.

2.2 De medewerker

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

3. Klachtbehandeling

3.1 indienen van een klacht

- A. Een klacht kan per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan ingediend worden naar: naturhushedera@gmail.com
- B. Een klacht kan ingediend worden door:
 - De client.
 - Zijn/haar vertegenwoordiger.

- Zijn/haar gemachtigde.
- Zijn/haar nabestaanden.

C. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris wordt voorgesteld om met behulp van de betreffende medewerker de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De klachtenfunctionaris neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

3.2 De klachtenfunctionaris

A. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- Zij informeert de cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
- Zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

B. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen.

C. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een langdurige oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen de klager en de beklagde.

D. De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met cliënten, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Een dossier hiervan wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

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

3.3 Klachtontvankelijkheid

A. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld.
- Een gelijke klacht nog in behandeling is.
- De klacht wordt 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.

B. Indien de directie een klacht als niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk mee aan de klager.

3.4 Beoordeling van een klacht

A. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf dagen 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 klachtenfunctionaris de te volgen procedure en brengt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan op de hoogte.

B. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:

- Een klacht wordt niet beoordeeld wanneer de beklaagde nog geen gelegenheid heeft gehad op de klacht te reageren.
- Indien er een onderzoek plaatsvindt naar de zaken waar de klacht betrekking op heeft, wordt dit niet uitgevoerd door de beklaagde.
- De uitkomst van een onderzoek naar de zaken waar de klacht betrekking op heeft, wordt gedeeld met de klager en de beklaagde. Zij krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden op de hoogte gebracht van elkaars reactie.

C. De klachtenfunctionaris beoordeelt een klacht binnen een tijd van zes weken. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig heeft, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de beklagde. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke 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 door de klachtenfunctionaris.

D. De klachtenfunctionaris brengt de klager en de beklagde op de hoogte over haar oordeel over de klacht. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding heeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.

3.5 Beoordeling klacht die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders

A. 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 graag een gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend heeft, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

3.6 Stopzetting klacht

Indien de klager zijn/haar klacht intrekt wordt de klacht niet langer door de klachtenfunctionaris behandeld. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie te laten weten dat hij/zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

4. Overige bepalingen

4.1 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of de beklagde.

4.2 Openbaarmaking klachtenreglement

De directie brengt deze regeling onder de aanklacht van haar 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.

4.3 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

4.4 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2020.