

Klachtenreglement L Zorg

Dit is het klachtenreglement van L Zorg. De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. In tweede instantie kan deze werkwijze bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen Lzorg

Artikel 1. Begripsomschrijving

Zorgaanbieder:	Lzorg, lid van Branche vereniging Riant verzorgd wonen
Client:	Een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend Optie: na 'die zorg' toevoegen 'of maatschappelijke ondersteuning'
Klacht	Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
Klager	De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.
Nabestaande	<ol style="list-style-type: none">1. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;2. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene.3. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;4. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;5. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
Klachtenfunctionaris	Onafhankelijk persoon die beschikbaar is om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid op te lossen. De klachtenfunctionaris kan desgewenst de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie; de cliënt mag zich desgewenst rechtstreeks wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie
Klachtencommissie	De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. LZorg is aangesloten bij de klachtencommissie van Riant verzorgd wonen. Mocht de klager zich niet kunnen vinden in de werkwijze van de behandelde klacht dan kan de klager zich daartoe wenden Commissie bestaande uit twee personen. De leden van de klachtencommissie zijn op de hoogte van de Wet Zorg en Dwang en zij zijn niet gelieerd aan een voorziening van Riant Verzorgd Wonen.
Vertrouwenspersoon	Onafhankelijk persoon die opkomt voor de belangen van de cliënt, hun dierbaren of medewerkers.

Artikel 2. Doelstelling

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. In tweede instantie kan deze werkwijze bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen Lzorg

Artikel 3. Procedure voor behandeling

3.1 Een klacht wordt bij voorkeur in eerste instantie voorgelegd aan de zorgverlener, zorgmanagement of directie. Echter kan de klager ook rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris, zonder tussenkomst van zorgverlener, management of directie. In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.

3.2 Een klacht kan worden besproken met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon of rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie, waarbij de klachtenfunctionaris desgewenst behulpzaam kan zijn. Bij schriftelijke indiening is helder wat de aard van de klacht is en tegen welke persoon de klacht is gericht (de aangeklaagde).

De klacht is bij voorkeur van tevoren besproken met de aangeklaagde en met de directie van Lzorg.

Artikel 4. Aanmelding van een klacht

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 kwaliteitsfunctionaris, dat de klager later bekend is geworden.

Artikel 5. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Indiener van de klacht wordt door LZorg regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling. Indien wenselijk kan de klager zich ook rechtstreeks melden bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 De medewerker en diens leidinggevende

6.1 Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

6.2 Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

6.3 Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

6.4 Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

**Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.*

Artikel 7. klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens LZorg of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van LZorg of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

Artikel 8. Conclusie eerste klachtopvang klachtenfunctionaris

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 9. Externe klachtencommissie

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen (alwaar LZorg bij is aangesloten), nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtencommissie aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 10. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van LZorg waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen LZorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van LZorg noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8. Intrekking klacht

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

Artikel 11. Externe Klachtencommissie

Een geschil met een LZorg kan schriftelijk ter beslechting aan de klachtencommissie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. Is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. De klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. Van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Algemene bepalingen

Artikel 12. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel LZorg 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 13. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Wanneer klager dit wenst, wordt door LZorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Desgewenst kan ook hulp van Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz) worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 14.

De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 15. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.

2. Legt de klager z'n klacht voor aan de externe klachtencommissie, dan geldt wat in het reglement van de klachtencommissie daarover is opgenomen.

Klachtenreglement van Riant verzorgd wonen.

Directie	W. el Jari Tel: 06-20865344 Warda@Zorgcentrumrayan.nl
Vertrouwenspersoon	I. Chabbi Ilham@lzorg.nl
Klachtenfunctionaris	A. el Azouti Klachtenfunctionaris@lzorg.nl
Klachtencommissie	Riant Verzorg Wonen Tel: 023-5311612 Klachtencommissie@riantverzorgdwoenen.nl

