

# Klachtenreglement

---

## Inhoud

Voorwoord .....	0
Inleiding .....	0
Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris van Roebia Zorg .....	1
Hoofdstuk 1:    Definities .....	1
Hoofdstuk 2:    Procedure voor behandeling door de directie .....	1
Hoofdstuk 3:    Algemene bepalingen .....	2

## Voorwoord

Hierbij treft u het klachtenreglement aan voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening van Roebia Zorg.

## Inleiding

Het klachtenrecht van cliënten via instellingen voor gezondheidszorg is een formeel recht. Hiermee wordt bedoeld op de wijze waarop een cliënt zijn/haar rechten geldend kan maken in een vastgestelde procedure.

Dit klachtenreglement bestaat uit procedures die betrekking hebben op de interne opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten van Roebia Zorg.

Van de klachtenregeling kunnen individuele personen gebruik maken die tot de cliëntenkring van Roebia Zorg horen. Dat wil zeggen; degenen die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van Roebia Zorg.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon.

*Het doel van een klachtenreglement is:*

- ✓ Dat cliënten tevreden zijn met de wijze van behandeling van de klacht;
- ✓ Tevredenheid van cliënten over de oplossing voor het ervaren probleem;
- ✓ Continue verbetering van de kwaliteit van zorgverlening;
- ✓ Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

*Uitgangspunten bij de behandeling van de klacht zijn:*

- Laagdrempelig en toegankelijk; de klacht dient op een eenvoudige wijze ingediend te kunnen worden.
- Bereikbaar en beschikbaar; Roebia Zorg is dagelijks, 24 uur per dag, bereikbaar om de klacht in ontvangst te nemen.
- Onafhankelijk en objectief; de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd vanuit een onpartijdig standpunt ten opzichte van de cliënt en de medewerker.
- Deskundig; de klachtencommissie heeft deskundigheid voor afhandeling van de klacht.

## Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris van Roebia Zorg

### Hoofdstuk 1: Definities

- Artikel 1.1. *De organisatie*  
Roebia Zorg, Lid van Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN).
- Artikel 1.2. *Cliënt*  
Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van Roebia Zorg en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Artikel 1.3. *Klacht*  
Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door Roebia Zorg, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door Roebia Zorg wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Roebia Zorg wordt verleend.
- Artikel 1.4. *Klager*  
Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van Roebia Zorg.
- Artikel 1.5. *Externe beroepsmogelijkheden*  
De cliënten kunnen hun klachten ook (hetzij direct, hetzij in tweede instantie) aanhangig maken bij externe instanties. Bij het inschakelen van een externe instantie blijft de interne procedure van kracht tenzij de klachteninstanties hiertoe geen aanleiding geven.
- Externe klachtmogelijkheden zijn:
- De geneeskundige inspectie voor de volksgezondheid
  - Het betreffende tuchtcollege
  - De civiele rechter
  - De strafrechter
  - De klachtencommissie van de BTN
- Voor advies en/of bijstand kunnen zij zich ook richten tot:
- De nationale ombudsman
  - Patiënten /consumentenplatform
- Artikel 1.6. *Klachtenfunctionaris*  
Medewerker van Roebia Zorg, , die de klacht behandelt en communiceert met de klager, betrokken medewerkers en directie. De klachtenfunctionaris zorgt voor een zorgvuldige behandeling van de klacht en bewaakt de procedure. Daarvoor is de klachtenfunctionaris altijd iemand die niet direct betrokken is bij zorgverlening.

### Hoofdstuk 2: Procedure voor behandeling

- Artikel 2.1. *Aanmelding van een klacht*
1. 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 klager bekend is geworden.
- 2a. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtenfunctionaris van Roebia Zorg.

2b. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Roebia Zorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de dagelijkse leiding van Roebia Zorg op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 2.2. *Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris*

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt z.s.m. aan de klager telefonisch bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. Een resumé van het telefoongesprek en - met name - de klacht, wordt schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris aan de klager. Waarbij ook de verder procedure (opnieuw) wordt uitgelegd.
3. De klachtenfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen contact op met de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij wordt de klacht en het resumé voorgelegd, met de vraag of de klacht op waarheden berust. De reactie dient binnen 7 werkdagen bij de klachtenfunctionaris terug te komen.

Artikel 2.3. *Afronding van de klacht*

1. De klachtenfunctionaris formuleert een conclusie en oplossing van de klacht en legt deze ter goedkeuring voor aan de directie van Roebia Zorg.
2. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt volgens de directie, rapporteert de klachtenfunctionarisfunctionaris daarover schriftelijk binnen 3 werkdagen aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
  - a. Indien op deze wijze geen overeenstemming met de klager wordt bereikt volgens de directie, dient de klachtenfunctionarisfunctionaris stap 1 te herhalen.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst ervan door de directie of klachtenfunctionaris voorgelegd aan de externe klachtencommissie, onder bijvoeging van de stukken betreffende de behandeling door c.q. namens de directie.

Artikel 2.4. *Intrekken van de klacht*

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

### Hoofdstuk 3: Algemene bepalingen

Artikel 3.1 *Vertegenwoordiging*

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Roebia Zorg 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 3.2 *Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht*

Iedere klacht wordt intern gevolgd, ook als blijkt dat deze betrekking heeft op een gedraging van een persoon te zake waarvan:

een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak en/of een strafvervolgning is ingesteld.