

***Senioren Zorg Plan***

Dé thuiszorg die zich om ú bekommert!

**Intern Klachtenreglement**

***Senioren Zorg plan***

<b>Senioren Zorg Plan</b>	<b>Intern klachtenreglement</b>	Versie 1
		Datum: 01-06-2012

## Intern klachtenreglement Senioren Zorg Plan

### Inhoudsopgave

Voorwoord		Pag. 2
Inleiding		Pag. 3
Deel I	Klachtenbehandeling door de directie	Pag. 4
Hoofdstuk 1	Definities	Pag. 4
Hoofdstuk 2	Procedure voor behandeling door de directie	Pag. 6
Hoofdstuk 3	Algemene bepalingen	Pag. 8
Deel II	Klachtenbehandeling door de klachtencommissie	
	<i>Zie hiervoor de klachtenregeling klachtencommissie BTN</i>	

### Voorwoord

Hierbij treft u het klachtenreglement aan voor de behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening van **Senioren Zorg Plan**, Achillestraat 108-bg, 1076 RJ te Amsterdam.

Het reglement is opgebouwd uit 2 delen nl. klachtenbehandeling door de directie en klachtenbehandeling door de klachtencommissie van Senioren Zorg Plan.

<b>Senioren Zorg Plan</b>	<b>Intern klachtenreglement</b>	Versie 1
		Datum: 01-06-2012

## **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 en externe opvang van klachten, die afkomstig zijn van individuele cliënten van Senioren Zorg Plan.

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

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

*Het doel van een klachtenreglement is:*

- a. Dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop we met de klacht zijn omgegaan;
- b. Onze cliënten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;
- c. De kwaliteit van onze zorgverlening steeds verbetert;
- d. 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; Senioren Zorg Plan 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.

<b>Senioren Zorg Plan</b>	<b>Intern klachtenreglement</b>	Versie 1
		Datum: 01-06-2012

## DEEL I

### KLACHTENBEHANDELING DOOR DE DIRECTIE VAN SENIOREN ZORG PLAN

#### Hoofdstuk 1: Definities

Artikel 1.1. *De organisatie*

Senioren Zorg Plan is lid van Branchebelang Thuiszorg Nederland.

Artikel 1.2. *Cliënt*

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van Senioren Zorg Plan 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 Senioren Zorg Plan, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door Senioren Zorg Plan wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Senioren Zorg Plan wordt verleend.

Artikel 1.4. *Klager*

Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van Senioren Zorg Plan

Artikel 1.5. *Klachtencommissie*

Een door de directie van Senioren Zorg Plan ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten (nader omschreven in deel II)

Artikel 1.6. *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

<b>Senioren Zorg Plan</b>	<b>Intern klachtenreglement</b>	Versie 1
		Datum: 01-06-2012

- De civiele rechter
- De strafrechter

Voor advies en/of bijstand kunnen zij zich ook richten tot:

- De nationale ombudsman
- Patiënten /consumentenplatform

## **Hoofdstuk 2**

### **Procedure voor behandeling door de directie**

#### Artikel 1.7.

##### *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 directie van Senioren Zorg Plan.

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

#### Artikel 1.8.

##### *Behandeling van de klacht door de directie*

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.

2. De directie zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar 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.

3. De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 8 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

<b>Senioren Zorg Plan</b>	<b>Intern klachtenreglement</b>	Versie 1
		Datum: 01-06-2012

4a. 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. De directie resumeert de oplossing en bevestigt deze binnen 3 werkdagen schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

4b. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot één 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.

5. De directie legt de klacht voor aan de klachtencommissie, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de klachtencommissie aan te kondigen.

6a. Indien in het in lid 5 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.

6b. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst ervan door de directie voorgelegd aan de klachtencommissie, onder bijvoeging van de stukken betreffende de behandeling door c.q. namens de directie.

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

### **Hoofdstuk 3**

#### **Algemene bepalingen**

##### Artikel 1.10

##### *Vertegenwoordiging*

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Senioren Zorg Plan 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 1.11

##### *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 terzake waarvan:

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

<b>Senioren Zorg Plan</b>	<b>Intern klachtenreglement</b>	Versie 1
		Datum: 01-06-2012

## DEEL II

### KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE VAN SENIOREN ZORG PLAN

Zie klachtenregeling klachtencommissie BTN.