Klachtenreglement

Klachtopvang
Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de zorgverlener over wie hij niet tevreden is;
- de bestuurder;
- de klachtenfunctionaris (klachtenfunctionaris@passieinnachtzorg.nl);
- de hoofdaannemer.

Van belang is dat onderaannemer en hoofdaannemer afstemmen waar de klacht in behandeling moet worden genomen.

De zorgverlener
Een zorgverlener stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem/haar met hem/haar te bespreken. De zorgverlener betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

Zorgverleners maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande niet tevreden is over de afloop van het gesprek met de betreffende zorgverlener, stelt de bestuurder hem/haar in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken.

De klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- zij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, zorgverleners of derden over de klachtenregeling;
- zij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
- zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
De bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieomschrijving. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen.

De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.

De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op haar te doen.

De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van haar werkzaamheden en haar bevindingen. Deze rapportage brengt zij uit aan de bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in haar rapportage aanbevelingen opnemen.

Een officiële klacht
Een klacht kan samen met de zorgverlener of klachtenfunctionaris worden opgenomen in REG-001 Klachtenregistratie. Tevens kan een klacht vormvrij schriftelijk, per e-mail of via de website **passieinnachtzorg.nl** worden ingediend bij de bestuurder (**info@passieinnachtzorg.nl**). Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij **de Geschillencommissie** (Verpleging, Verzorging en Geboortezorg) indienen. De Geschillencommissie neemt een klacht pas in behandeling als klager en organisatie er met elkaar niet uitkomen. Hierbij wordt de termijn van minimaal 10 weken gehanteerd na indiening van de klacht.

Een klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt;
- diens vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Bevoegdheid van de bestuurder
De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, dient hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager

Ontvankelijkheid van de klacht
De bestuurder kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
- deze betrekking heeft op een handeling die de bestuurder al eerder beoordeeld heeft;
- 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Werkwijze bij beoordeling van een klacht
De bestuurder of een daarvoor gevraagde zorgverlener namens hem, neemt binnen vijf werkdagen

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 bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:

- een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft;
- zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Bij de behandeling van een klacht is het uitgangspunt dat gestreefd wordt naar het bereiken van een voor de klager en de stichting bevredigende oplossing.

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van een geleden schade wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van een klacht betrokken.

Stopzetting behandeling van de klacht
Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Beoordeling klacht door de bestuurder
De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e/mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven wordt. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst door de bestuurder.

Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie.

Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, is de bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen en wordt de klager hierover geïnformeerd.

De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de Klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie.

Geschillencomissie
Indien een klacht, na behandeling conform deze regelgeving, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie waarbij wij zijn aangesloten.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier
De bestuurder bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende twintig jaar. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Geheimhouding
Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwde karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Overige klacht- en meldmogelijkheden
Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Kosten
Voor de behandeling van klachten brengt Passie in Nachtzorg geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Openbaarmaking klachtenregeling
De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van de cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Passie in Nachtzorg te plaatsen.

Evaluatie
De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt. De bestuurder betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Datum van inwerkingtreding
Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.