

Klachten- & geschillenbeleid RIOzorg

Inhoud

Inleiding	2
Mogelijke routes in geval van ontevredenheid	3
Begrippen	4
Artikel 1. Doel van het klachten- & geschillenbeleid	5
Artikel 2. Uiten van de ontevredenheid/klacht/geschil	5
Artikel 3. Indienen van de klacht	5
Artikel 4. Procedure na melden van de klacht.....	6
Artikel 5. Taken van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg	6
Artikel 6. Samenstelling Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg	7
Artikel 7. Bevoegdheden van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg	7
Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht en/of geschil	7
Artikel 9. Gevolgen van de uitspraak.....	7
Artikel 10. Kosten	8
Artikel 11. Bijdragen aan kwaliteitsverbetering	8
Artikel 12. Evaluatie	8
Artikel 13. Privacy, registratie en bewaring	8
Artikel 14. Slotbepalingen	8

Bijlage 1: meldformulier klacht en/of geschil voor de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg

Inleiding

RIOzorg streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Waarbij de hulpverlener(s) zich inspant om situaties die mogelijk tot een klacht/geschil kunnen leiden worden opgemerkt en er proactief wordt gehandeld om het probleem op te lossen.

Het klachten- & geschillenbeleid RIOzorg is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In deze wet is onder andere opgenomen dat jeugdhulpaanbieders een regeling opstellen voor de behandeling van onvrede, klachten en/of geschillen over gedragingen van medewerkers bij een cliënt. Met het opgestelde klachten- en geschillenbeleid vertrouwt de directie van RIOzorg erop te voldoen aan de wet.

In het klachten- & geschillenbeleid wordt beschreven tot wie u zich kunt wenden wanneer uw probleem na de uitspraak van de interne klachten & geschillencommissie nog niet is opgelost. Het klachten- & geschillenbeleid beschrijft wat klachten en geschillen zijn, wat de werkwijze is bij een klacht en/of geschil van een cliënt.

De doelstelling van het opgestelde klachten- en geschillenbeleid is:

- Laagdrempelig bespreken van onvrede, klachten en geschillen door de cliënt.
- Tegemoetkomen aan de cliënt en zo mogelijk oplossen van diens onvrede.
- Bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg.

Ontevredenheid van cliënten neemt de directie serieus en levert RIOzorg input op voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De directie van RIOzorg

Drs. R.D. Coene

Mogelijke routes in geval van ontevredenheid

RIOzorg staat open voor signalen van de cliënt, waarbij de nadruk ligt op de verbetering van de tevredenheid van de cliënt en de kwaliteit van zorgverlening. De hulpverlener bespreekt in het adviesgesprek wat u kunt doen indien u ontevreden bent en neemt de mogelijkheden met u door. Hieronder kunt u de mogelijke routes teruglezen in geval u ontevreden bent met de kwaliteit van de zorgverlening.

- U bent ontevreden met de aangeboden zorg:
Indien u ergens ontevreden mee bent, kunt u dat direct bespreken met de hulpverlener. De hulpverlener bepaalt in dat adviesgesprek welke vervolgactie noodzakelijk is en neemt de mogelijkheden met u door.
- U ondervindt na het adviesgesprek nog steeds onvrede:
In dit geval kunt u een afspraak maken met de teammanager en/of manager zorg. Bij dit gesprek is ook de hulpverlener aanwezig. Via ons secretariaat kunt u een afspraak inplannen met de teammanager en/of manager zorg. Telefoon 026 820 02 08 of e-mail info@riozorg.nl.
- U ondervindt na het gesprek met de teammanager en/of manager zorg nog steeds onvrede:
Wanneer u na het gesprek met de teammanager en/of manager zorg en de hulpverlener nog steeds ontevreden bent, is het mogelijk een vervolgspraak te maken met de directie. Via ons secretariaat kunt u een afspraak inplannen met de directie. Telefoon 026 820 02 08 of e-mail info@riozorg.nl.
- U durft uw klacht/geschil niet te bespreken met hulpverlener, teammanager, manager zorg en/of directie
U kunt zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris:

De heer R. Reij
Telefoon 026-4423294
E-mail r.reij@RID.nl

- U bent na bespreking met de teammanager, manager zorg, directie of het gesprek met de interne klachtenfunctionaris nog steeds ontevreden:
U kunt een klacht indienen bij de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg. Gebruik hiervoor het meldformulier klachten en/of geschillen, zie bijlage 1 aan het eind van dit document. Stuur het meldformulier in een voldoende gefrankeerde envelop naar:

Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg
T.a.v. ambtelijk secretaris
Jansbinnensingel 1
6811 AJ ARNHEM

Wanneer RIOzorg het meldformulier ontvangt, sturen wij een bevestiging per post of e-mail. De Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg neemt uw klacht in behandeling, er wordt beoordeeld in hoeverre een ingediende klacht en/of geschil (gedeeltelijk) gegrond is. U ontvangt er een uitspraak over.

- U bent na de uitspraak van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg nog niet tevreden:
U kunt contact opnemen met het (landelijke) Klachtenloket Zorg. E-mail info@klachtenloket-zorg.nl. Zij zullen de klacht en/of het geschil en de situatie beoordelen en er een uitspraak over doen.
Na de uitspraak van het Klachtenloket Zorg bestaat de mogelijkheid de klacht en/of geschil bij de (landelijke) Geschillencommissie Zorg in te dienen. Dit kan via www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/

Begrippen

- *Aangeklaagde*
Degene tegen wie de klacht/geschil zich richt. Dit is de medewerker – RIOzorg zelf of een voor deze (in het verleden) werkzame medewerker – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht/geschil aan de orde stelt.
- *Directie*
De rechtspersoon, die de instelling in stand houdt.
- *Geschillencommissie*
Een externe commissie. De klager kan bij de Geschillencommissie terecht nadat de klacht/geschil is ingediend en behandeld door de Klachten- & Geschillencommissie van RIOzorg.
- *Hij/zij regeling*
In deze regeling wordt de 'hij'-vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.
- *Hulpverlener*
Een (in het verleden) voor de zorgaanbieder werkzame medewerker, die direct of indirect betrokken is (geweest) bij de zorgverlening en/of dienstverlening en/of bejegening bij RIOzorg.
- *Inspectie*
De Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- *Klacht en/of Geschil*
Uiting van onvrede en/of onenigheid over de zorgverlening en/of dienstverlening en/of bejegening door RIOzorg, welke na een aantal gesprekken met de hulpverlener is blijven bestaan.
- *Interne klachtenfunctionaris*
Een interne klachtenfunctionaris die helpt bij het bemiddelen tussen de cliënt en de hulpverlener.
- *Klachten-geschillenafhandeling*
Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten en/of geschillen van cliënten.
- *Klachten- en/of geschillenbehandeling*
De procedure van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg die gericht is op het doen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en/of geschil conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- *Klachtenloket Zorg*
Het Klachtenloket Zorg is een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris in de zin van de Wkkgz.
- *Klager*
Een cliënt die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van RIOzorg en een klacht en/of geschil indient. Dit kan de cliënt zelf zijn of, gezagdragende ouders/verzorgers.
- *Medisch tuchtcollege*
Als u een klacht heeft over een zorgverlener, kunt u een klaagschrift indienen bij een van de Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg. Het college beoordeelt dan of er een fout is gemaakt. Klachten bij medisch tuchtcollege hebben een juridisch bindende werking.
- *Onvrede*
Iedere uiting van onvrede en/of onenigheid over de zorgverlening en/of dienstverlening en/of bejegening door de hulpverlener.
- *Wet*
De Jeugdwet & de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 1. Doel van het klachten- & geschillenbeleid

- Tegemoetkomen aan de cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt en zo mogelijk oplossen van de onvrede.
- Klachten en/of geschillen worden zoveel mogelijk met de hulpverlener besproken en door de hulpverlener opgepakt.
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

Artikel 2. Uiten van de ontevredenheid/klacht/geschil

- Bij voorkeur uit de cliënt of de vertegenwoordiger zijn ontevredenheid bij de directe hulpverlener (medewerker). Wanneer dit niet tot een voor u aanvaardbare oplossing leidt, dan is er een mogelijkheid uw ontevredenheid te uiten richting de zorgmanager. Wanneer dit niet leidt tot een aanvaardbare oplossing, kunt u zich tot de directie van RIOzorg wenden. Via het secretariaat kunt u een gesprek inplannen.
- Wanneer u een klacht en/of geschil heeft en deze klacht en/of geschil niet durft te bespreken met de hulpverlener dan wel de zorgmanager of de directie, dan kunt u zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris.

Artikel 3. Indienen van de klacht

- Wanneer zowel het bespreken met directe hulpverlener én de zorgmanager én de directie niet tot een voor u aanvaardbare oplossing, kunt u contact opnemen met de Klachten- & Geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt de klacht en/of geschil, beoordeelt of de klacht en/of geschil gegrond is en kan aanbevelingen aan de zorgaanbieder geven om verbeteringen in de zorgverlening aan te brengen.
- U kunt daarvoor het meldformulier klachten en/of geschillen gebruiken, zie bijlage 1 aan het eind van dit document. Stuur dit formulier naar het onderstaand adres:

Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg
T.a.v. ambtelijk secretaris
Jansbinnensingel 1
6811 AJ ARNHEM

Wanneer RIOzorg het meldformulier ontvangt, sturen wij een bevestiging per post of e-mail. De Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg neemt uw klacht in behandeling, er wordt beoordeelt in hoeverre een ingediende klacht en/of geschil (gedeeltelijk) gegrond is. U ontvangt er een uitspraak over

Artikel 4. Procedure na melden van de klacht

- Binnen een week ontvangt de cliënt of diens vertegenwoordiger een bevestiging van ontvangst van de klacht en/of geschil met informatie over de verdere procedure. De Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg beoordeelt in hoeverre een ingediende klacht en/of geschil (gedeeltelijk) gegrond is.
- Zowel de cliënt of diens vertegenwoordiger als de hulpverlener krijgt de mogelijkheid hun standpunt schriftelijk of mondeling tot te lichten.
- Er wordt gestreefd naar een maximale termijn van zes weken voor de afhandeling van de klacht en/of geschil.
- De Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg kan ook aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder, die binnen een maand na de uitspraak van de commissie moet laten weten of, en zo ja hoe, deze worden overgenomen.
- Indien u het niet eens bent met de uitspraak van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Zorg: info@klachtenloket-zorg.nl.
- Wanneer u niet tevreden bent met de oplossing dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg via www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/.
- Ernstige klachten worden door de Klachten- & Geschillencommissie gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Artikel 5. Taken van de Klachten & Geschillencommissie RIOzorg

- Het in ontvangst nemen van de klacht en/of geschil.
- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht en/of geschil.
- Het onderzoeken van de klacht en/of geschil door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.
- Indien aan de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg een klacht en/of wordt voorgelegd die betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraak over de vraag of de zorgaanbieder aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- Het beoordelen van de klacht en/of geschil en het komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en/of geschil die al dan niet vergezeld gaat met aanbevelingen aan de zorgaanbieder.
- De Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg doet haar schriftelijke en gemotiveerde uitspraak binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de cliënt of diens vertegenwoordiger en de (ex-)medewerker, in afschrift aan de zorgaanbieder.
- Slaagt de Klachten- & Geschillencommissie er niet in binnen de termijn van zes weken tot een uitspraak te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de cliënt of diens vertegenwoordiger, de (ex-)medewerker en de directie onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de uitspraak zal uitbrengen.
- Het signaleren van tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het gevraagd en ongevraagd doen van aanbevelingen aan de zorgaanbieder ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- Als een klacht en/of geschil gaat over een ernstige risicovolle situatie van structurele aard, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg, dan moet de commissie de zorgaanbieder daar op wijzen. Als de commissie vervolgens constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, dan dient de Klachten- & Geschillencommissie die situatie te melden aan de Inspectie. De commissie stelt de zorgaanbieder en de (ex-)medewerker (als dit een ander is dan de zorgaanbieder) tevoren op de hoogte van deze melding. De Klachten & Geschillencommissie verstrekt bij de melding aan de Inspectie de naam van de (ex-)medewerker, alsmede van de cliënt of diens vertegenwoordiger indien deze daar toestemming voor heeft gegeven.

Artikel 6. Samenstelling Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg

- De Interne Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg bestaat uit een voorzitter, twee leden en een ambtelijk secretaris.
- De directie stelt de samenstelling van de commissie vast en benoemt de leden.
- Bij de behandeling van een klacht en/of geschil wordt er niet deelgenomen door de persoon op wiens gedragingen een klacht en/of geschil rechtstreeks betrekking heeft.
- Voor ieder lid wordt zo mogelijk een plaatsvervangend lid aangewezen door de directie.
- De leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Zij zijn één keer herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervaarders.
- De bepalingen vastgelegd in deze regeling gelden onverkort voor de plaatsvervaardende leden.
- Het lidmaatschap van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg eindigt door opzegging op eigen verzoek, overlijden, einde van de zittingstermijn, verlies van de hoedanigheid op grond waarvan men benoemd is of ontslag uit de functie op gewichtige gronden door de zorgaanbieder. Tot dit laatste kan slechts worden besloten na de klachtencommissie gehoord te hebben. De directie voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging.
- De directie draagt verder zorg voor het aanstellen van de ambtelijk secretaris, de financiële en de ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 7. Bevoegdheden van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de klacht relevante stukken, met toestemming van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger.
- Het oproepen en horen van medewerkers die bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- Het in overleg met de directie inschakelen van externe deskundigen.
- Het betreden van ruimten voor zover dit voor de uitoefening van haar taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht en/of geschil

- Een klacht en/of geschil is niet ontvankelijk indien:
 - De klacht en/of geschil geen betrekking heeft op (medewerkers werkzaam/werkzaam geweest voor) RIOzorg.
 - De klacht en/of geschil anoniem is ingediend.
 - De klacht en/of geschil is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt.
 - Een gelijke klacht en/of geschil van dezelfde klager nog bij de commissie in behandeling is.
 - De klacht en/of geschil al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Artikel 9. Gevolgen van de uitspraak

- De directie laat binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg de klager, aangeklaagde en commissie schriftelijk weten of hij maatregelen neemt en welke deze zijn. Bij afwijking van de termijn van een maand doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal twee maanden bedragen.
- Wanneer de cliënt en/of diens vertegenwoordiger niet tevreden is met de uitspraak van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg, kan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger contact opnemen met kunt u contact opnemen met het (landelijke) Klachtenloket Zorg info@klachtenloket-zorg.nl.

Artikel 10. Kosten

- Aan klager en aangeklaagde worden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten geen kosten in rekening gebracht. De kosten voor het inschakelen van een adviseur of begeleider door klager of aangeklaagde is voor eigen rekening.
- Indien de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg getuigen of deskundigen inroept, komen de kosten hiervan voor rekening van RIOzorg.

Artikel 11. Bijdragen aan kwaliteitsverbetering

- Zorgverleners bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering, waarbij zij rekening houden met de privacy van klager en de aangeklaagde(n).
- Teammanagers rapporteren (periodiek) aan de zorgmanager hoe zij op basis van de klachten tot kwaliteitsverbetering zijn gekomen.
- De directie zorgt voor systematische controle en borging van maatregelen die naar aanleiding van de klachten en adviezen zijn getroffen en ziet toe op de bereikte effecten (monitoring).

Artikel 12. Evaluatie

- Periodiek overleggen de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg en de directie over de gang van zaken met betrekking tot de klachten en/of geschillen binnen RIOzorg. Daarbij worden in het bijzonder de resultaten van de door de interne klachtenfunctionaris en de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg gegeven aanbevelingen besproken.

Artikel 13. Privacy, registratie en bewaring

- Allen die bij de behandeling van een klacht en/of geschil betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht hetgeen hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht. De geheimhoudingsplicht van de leden van de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap.
- Van de behandeling van een klacht en/of wordt een dossier bijgehouden door het ambtelijk secretariaat van de Klachten- & Geschillen commissie RIOzorg. De dossiers worden tot vijf jaar na afronding bewaard, tenzij belangen hiertegen zich verzetten.

Artikel 14. Slotbepalingen

- Klagers die van mening zijn dat de wet niet of onvoldoende nageleefd wordt, kunnen zich tot de Inspectie wenden.
- Voor vaststelling, wijziging of intrekking van het klachten- & geschillenreglement beslist de directie, gehoord de Klachten- & Geschillencommissie RIOzorg.
- De directie draagt zorg voor de bekendmaking van de klachten- & geschillenregeling binnen en buiten de organisatie.
- Dit klachten- & geschillenreglement treedt in werking op 1 maart 2017. Het reglement is in te zien op alle vestigingen van RIOzorg en kan worden gedownload van www.riozorg.nl/downloads. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

Meldformulier klacht en/of geschil voor de klachten- & geschillencommissie RIOzorg

Achternaam cliënt	
Voorletter(s) cliënt	
Achternaam gezaghebbende ouder	
Voorletters gezaghebbende ouder	
Adres, postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Bij welke vestiging van RIOzorg is/was de cliënt onder behandeling?	

Omschrijving van klacht/geschil

Datum van indiening klacht/geschil

Handtekening gezaghebbende ouder of cliënt ouder dan 16 jaar

.....

.....