

Klachtenreglement Gimd

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) **instelling:** de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt: Gimd BV;
- b) **cliënt:** een natuurlijke persoon die om een dienst (ondersteuning en/of hulp) vraagt of aan wie een dienst (ondersteuning en/of hulp) wordt verleend.
- c) **klacht:** een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de instelling over:
 - a) een gedraging, zijnde een handeling of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de dienstverlening door de instelling of personen van wie deze zich bedient,
 - b) de weigering van de instelling om een persoon in het kader van de dienstverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- d) **klager:** degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de instelling geweigerd is in het kader van de dienstverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- f) **aangeklaagde:** degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft; de medewerker die op het moment van indiening van de klacht werkzaam is bij de instelling en/of de instelling zelf.
- h) **klachtenfunctionaris:** een of meer door de instelling aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de instelling belast zijn met de opvang van klachten van cliënten en een klager op diens verzoek van gratis advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht.
- i) **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Deze wet is sinds 2016 van kracht en waarborgt dat cliënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. GIMD BV valt niet onder het bereik van deze wet. Gezien de onderliggende waarborg van de Wkkgz vormen de Wkkgz-normen een leidraad voor de klachtenopvang binnen GIMD BV (en het onderhavige klachtenreglement).

Hoofdstuk 2 - Klachtopvang

Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

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

- a) de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b) de klachtenfunctionaris;
- c) diens leidinggevende.

Artikel 3. De medewerker

Klachtenreglement Gimd

1. Een medewerker van Gimd stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem/haar met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft 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.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook een dienst (ondersteuning en/of hulp) aan deze klager verleent, wordt hij/zij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de instelling.
4. De instelling stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn/haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/haar functie.
5. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a) het voeren van een eerste open gesprek over de klacht.
 - b) een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het eventueel onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
 - c) het informeren van de instelling over de in behandeling zijnde klacht.
 - d) indien de klachtenfunctionaris namens de instelling de klacht afhandelt; het aan de klager sturen van het gemotiveerde oordeel.
 - e) het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, als 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.
 - f) zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken instelling en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de dienst (zorg, ondersteuning of hulp) die zij verlenen.
 - g) voor de behandeling van de klacht als bedoeld in 4e en 4f vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

Klachtenreglement Gimd

Hoofdstuk 3 - Klachtenbehandeling

Artikel 5. Indiening van de klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a) de cliënt;
 - b) zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c) zijn/haar nabestaanden;
 - d) natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. Een klacht kan per email/per post worden ingediend.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient schriftelijk mededeling te doen of te laten doen van intrekking van de klacht via deze weg dat de klacht is ingediend.
4. De klager geeft bij het indienen van de klacht aan of hij/zij wenst dat de klachtenfunctionaris hulp biedt bij het verwoorden van de klacht.
4. Bij het indienen van een klacht waarbij hulp van de klachtenfunctionaris is gewenst, neemt de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee weken nadat hij/zij van de klacht op de hoogte is gesteld, telefonisch contact op met de klager.
5. Van het telefonisch contact wordt een kort verslag opgesteld, waaruit in ieder geval moet blijken of de klager de klacht al dan niet formeel doorzet.
6. Als het telefonisch contact leidt tot een voor wederzijdse partijen bevredigende oplossing, dan is de klacht daarmee afgedaan. De klachtenfunctionaris bevestigt dit naar de klager.
7. Mocht de klager geen behoefte hebben aan ondersteuning door de klachtenfunctionaris, zal de formele klacht worden doorgeleid aan de betrokken leidinggevende (fase 2). Dan start de behandeling van de formele klacht, zoals vastgelegd in de volgende artikelen. Dit geldt ook als de klager wel begeleiding van de klachtenfunctionaris wenst, en de klacht formeel doorzet.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

1. De instelling waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De instelling neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a) een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de instelling werkzaam is.
 - b) als de klacht betrekking heeft op een andere instelling ingeval de instelling de klacht doorstuurt naar de instelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
 - c) dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de instelling is behandeld.
 - d) een gelijke klacht nog in behandeling is.
 - e) om een incident dat langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Klachtenreglement Gimd

- f) een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de instelling te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
3. Indien instelling een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk (per mail) en gemotiveerd mee aan klager.
4. De instelling beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de instelling voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk (per mail) mee aan de klager en aan degene op wie de formele klacht betrekking heeft. De instelling meldt ook binnen welke termijn het oordeel naar verwachting alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is in principe niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de formele klacht door de leidinggevende van de betrokken Gimd-professional in de instelling.
5. De betrokken leidinggevende van de instelling zendt zijn/haar visie over de formele klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 7. Beoordeling klacht die op meerdere instellingen betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere instellingen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere instellingen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende instelling bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de instelling contact op met de andere instellingen bij wie de klacht is ingediend. De instelling spreekt met de andere instellingen af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke instellingen of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende instellingen afzonderlijk.
2. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere instelling heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor een gecombineerde behandeling van de klacht. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere instellingen vindt plaats door of namens de betrokken instellingen de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de dienst (ondersteuning of hulp) die zij verlenen.

Artikel 8. Klachtencommissie of geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de formele klacht mogelijk voorleggen aan een externe klachtencommissie of het geschil aan een geschillencommissie, waarbij de instelling/professional van Gimd is aangesloten. De klachtenfunctionaris kan hulp bieden bij het vinden van een klachtencommissie of geschillencommissie waar klager terecht kan. Ook kan de klachtenfunctionaris dan de juiste klachtencommissie of geschillencommissie en de contactgegevens aan klager doorgeven.

Klachtenreglement Gimd

Artikel 9. Archivering klachtendossier

1. De instelling bewaart alle gegevens met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Het klachtendossier wordt 5 jaar bewaard nadat de klachtenprocedure is afgerond of zoveel langer als noodzakelijk is.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
4. De klacht wordt (anoniem) geregistreerd in het Kwaliteitsregistratiesysteem van de desbetreffende organisatie.

Artikel 10. Geheimhouding

1. De instelling regelt dat eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, onder voorbehoud van een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 12 Kosten

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

Artikel 13 Openbaarmaking klachtenregeling

1. Bij het onderhavige klachtenreglement hoort een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is een vereenvoudigde weergave van de inhoud van het onderhavige klachtenreglement, middels voorlichting op de verschillende fasen van de klachtenopvang. De klachtenregeling maakt integraal onderdeel uit van dit klachtenreglement.
2. Het bestuur van de instelling brengt de bijhorende klachtenregeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door de klachtenregeling op de website van de instelling te plaatsen. Het onderhavige reglement is op aanvraag beschikbaar.

Klachtenreglement Gimd

Artikel 14 Evaluatie

1. Het bestuur van de instelling evalueert dit klachtenreglement (en de bijbehorende klachtenregeling) binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en andere relevante functionarissen/gremia.

Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de instelling.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging regeling

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.

Artikel 17 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2021.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling/klachtenreglement.