

Sentinelzorg

Reglement klachtencommissie

De klachtenreglement geeft de afhandeling van klachten aan zoals die naar behoren wordt gevolgd door Sentinelzorg. Alle medewerkers van Sentinelzorg proberen hun werk zo professioneel mogelijk uit te voeren. De casemanagers en cliëntbegeleiders zullen erop toezien dat de geleverde prestaties voldoen aan de kwaliteitsnormen die Sentinelzorg hiervoor heeft ontwikkeld. “Waar mensen werken, worden fouten gemaakt.”

Artikel 1 Definities

- 1.1. Zorgaanbieder: de instelling; Sentinelzorg.
- 1.2. Cliënt: een natuurlijk persoon die door of via de instelling zorg ontvangt of heeft ontvangen.
- 1.3. Klager: degene die de klacht heeft ingediend. Als klager kunnen optreden:
 - de cliënt,
 - of dienst wettige vertegenwoordiger alsmede de naaste belanghebbende relaties van de cliënt.
- 1.4. Beklaagde: de instelling waarop of e persoon op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.
- 1.5. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- 1.6. Klachtencommissie: de commissie die door de brancheorganisatie Samenwerkende Particuliere Organisaties Thuiszorg (BTN) is ingesteld in het kader van art. 2 lid 2 sub a wet klachten cliënten zorgsector.

Artikel 2 Doel van de klachtencommissie

- 2.1. Klachtenregeling heeft als doel:
 - recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt.
 - het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.
 - een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van Sentinelzorg door het systematisch registreren van klachten en op grond van de analyse van deze klachten te komen tot structurele verbetering in de zorg- en dienstverlening.
- 2.2. De klachtencommissie draagt bij aan de verbetering c.q. optimalisering van het functioneren van Sentinelzorg.

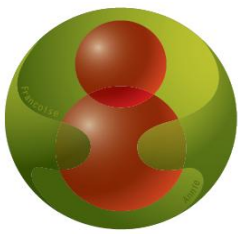
Artikel 3 Taak van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie zijn:

- 3.1. Het binnen redelijke termijn onderzoeken van de ingediende klachten en het uitbrengen van adviezen hierover aan de cliënt.
- 3.2. Het naar aanleiding van de door de klachtencommissie behandelde klachten gevraagd adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 4 Plaats binnen de organisatie

- 4.1. De klachtencommissie is samengesteld uit onafhankelijke leden van Sentinelzorg.
- 4.2. De leden van de klachtencommissie zijn verantwoordelijk voor haar functioneren en het afhandelen van klachten.



Sentinelzorg

Artikel 5 Samenstelling en benoeming van de klachtencommissie

5.1. De klachtencommissie bestaat uit vier leden. De samenstelling is als volgt;

- een onafhankelijke voorzitter (niet in dienst van of werkzaam bij een aangesloten instelling).
- een notulist
- een lid van de cliëntenraad van BTN
- en een functionaris van een lid als aangesloten instelling

5.2. Voor elk lid van de klachtencommissie is een vervanger aangewezen. Voor hen gelden dezelfde bepalingen als voor de leden.

5.3. Wanneer de klacht betrekking heeft op de instelling van één van de commissieleden of op één van diens medewerkers, neemt dit commissielid niet deel aan de behandeling van de klacht. In zo'n geval wordt dienst plaats ingenomen door zijn vervanger.

5.4. Indien de klager of een lid van de klachtencommissie van mening is dat één van de leden partijdig is, kan hij dit met redenen omkleed kenbaar maken. De commissie bepaald of het betreffende lid kan in zo'n geval ook zelf besluiten niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen. In voorkomende gevallen wordt de plaats ingenomen door de plaatsvervanger.

5.5. Het bestuur van BTN benoemt de leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie

5.6. Leden worden benoemd op persoonlijk titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van BTN, van de leden van BTN of enig ander persoon of rechtspersoon deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie..

5.7. De voorzitter wordt benoemd door et bestuur van BTN. De secretaris wordt door de leden van de commissie uit hun midden gekozen.

5.8. Benoemingstermijn: de leden worden benoemd voor drie jaar en zijn twee maal herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op waarbij per jaar slechts 1 lid reglementair kan aftreden. Dit om de continuïteit te waarborgen.

5.9. Ontslag: het bestuur van BTN kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie , een lid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:

- op eigen verzoek van het commissielid
- einde van de zittingsperiode van het commissielid
- kennelijke ongeschiktheid voor de taak
- einde lidmaatschap van het commissielid.

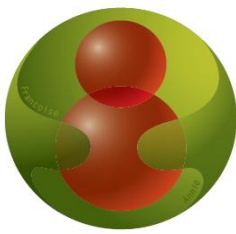
5.10. De klachtencommissie treeft in haar geheel af indien is gebleken dat er binnen de klachtencommissie geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

5.11. De leden van de klachtencommissie kunnen van de instelling een vergoeding ontvangen, indien dit vooraf is overeengekomen.

Artikel 6 Plichten van de klachtencommissie

6.1. De klachtencommissie vergadert achter gesloten deuren zo vaak als nodig is voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taak noodzakelijk is, doch tenminste één maal per jaar.

6.2. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: de aard van de klachten, het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn van de klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen.



Sentinelzorg

6.3. Sentinelzorg stelt jaarlijks een verslag op waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Sentinelzorg zendt het verslag voor 1 april van het volgend kalenderjaar naar de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Artikel 7 Waarborgen privacy van klager en derden

7.1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden of waarvan zij het vertrouwelijk karakter redelijkerwijs kunnen vermoeden. De commissie deelt hen deze geheimhoudingsplicht mede.

7.2. De klager heeft recht op kopieën of inzage van stukken, tenzij deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkenen is verleend. Voor de beoordeling van de privacygevoeligheid van stukken wordt de Wet Bescherming Persoonsgegevens gehanteerd. De klager wordt hiervan door of namens de klachtencommissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, is de klager verplicht tot geheimhouding van de gegevens.

7.3. De klachtencommissie zorgt ervoor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld. In verband daarmee hebben alleen leden van de klachtencommissie en door de klachtencommissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens.

Informatie over privacygevoelige gegevens over de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verschaft.

Artikel 8 Indienen van de klacht

8.1. De cliënt bespreekt zijn onvrede met de zorgverlener en krijgt daar de volledige ruimte voor. De zorgverlener blijft objectief en neemt de klacht serieus. De klager kan zich hierbij laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar zijn keuze. Desgewenst kan een leidinggevende functionaris van de instelling bemiddelen.

8.2. Indien er toch nog onvrede rust, neemt cliënt contact op met de verantwoordelijke manager bij Sentinelzorg. Dit kan mondeling of schriftelijk.

8.3. De klager dient de klacht binnen drie jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk in bij de klachtencommissie op het volgende postadres:

Sentinelzorg

t.a.v. klachtencommissie

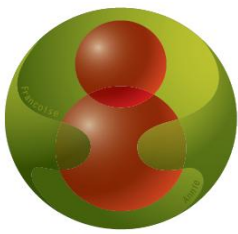
Postbus 23651

1100 ED Amsterdam.

Als de klager dit wenst, wordt door Sentinelzorg hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door een hulpverlener van Sentinelzorg op schrift worden gesteld en, na instemming, vervolgens door de klager worden ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift

Artikel 9 Ontvangst van de klacht

9.1. De klachtencommissie stelt de klager binnen drie werkdagen hetzij telefonisch of schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van de schriftelijke klacht.



Sentinelzorg

9.2. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklagde tot een oplossing te komen, neemt de voorzitter telefonisch contact op met de klager om de klager om de mogelijkheid hiertoe te bespreken en wijst tevens op de mogelijkheid tot ondersteuning hierbij.

9.3. De voorzitter zendt binnen vijf werkdagen de klager, de beklagde en de instelling een kennisgeving van ontvangst van de klacht. In deze kennisgeving wordt expliciet de mogelijkheid benoemd dat de klager de beklagde en de instelling in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijke een toelichting te geven over de gedraging waarover wordt geklaagd en zich kunnen laten bijstaan. De kosten van deze bijstand komen voor eigen rekening.

9.4. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze betrekking heeft op een besluit met algemene strekking. In een dergelijk geval wordt de afwijzing schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld en wordt de klager doorverwezen.

9.5. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien blijkt dat er onvoldoend inzet is geweest om de klacht in de informele fase afdoende te behandelen. De afwijzing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld en de klager wordt doorverwezen. Vermeld wordt dat klager zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door de klachtencommissie aan te geven termijn is opgelost.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

10.1. De klachtencommissie behandelt de klacht binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht af en stelt binnen vijf werkdagen na haar oordeel de klager, de beklagde en de instelling schriftelijk in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid over de klacht.

10.2. Afwijkingen van bovengenoemde termijnen worden schriftelijk en met reden omkleed en voorzien van een termijn waarop haar oordeel tegemoet kan worden gezien door de klachtencommissie. Dit wordt medegedeeld aan de klager, de beklagde en de instelling.

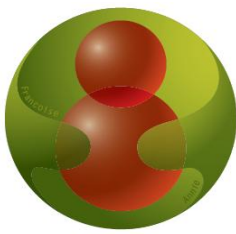
10.3. Het oordeel van de klachtencommissie kan zijn:

- niet ontvankelijk, ontvankelijk doch niet gegrond
- ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond
- ontvankelijke en gegrond.

10.4. Het oordeel van de klachtencommissie is gemotiveerd en bij (gedeeltelijke) gegrondbevinding zo mogelijk voorzien van aanbevelingen. De commissie zendt haar oordeel aan de klager, de beklagde en de instelling.

10.5. Sentinelzorg deelt de klager, de beklagde en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Afwijkingen van deze termijn worden schriftelijk medegedeeld en met redenen omkleed en voorzien van de termijn waarop de schriftelijk mededeling tegemoet kan worden gezien. Dit wordt medegedeeld aan de klager, de beklagde en de instelling.

10.6. Indien de klacht niet tot een goede oplossing is gekomen door de klachtencommissie, kan de klager zijn onvrede melden bij de brancheorganisatie, samenwerkende particuliere organisaties Thuiszorg (BTN).



Sentinelzorg

10.7. De klacht zal conform het reglement van de brancheorganisatie, waar Sentinelzorg zich heeft geconformeerd. Dit klachtenreglement kunt u op ons kantoor inzien of kan u op aanvraag kosteloos worden toegestuurd.

10.8. Wanneer de klager zijn klacht intrekt, staakt de klachtencommissie de behandeling van de klacht. Het intrekken van de klacht kan mondeling gebeuren doch dient daar aansluitend een schriftelijke bevestiging.

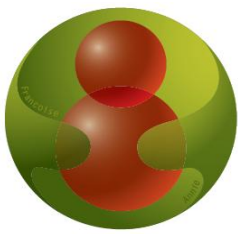
10.9. Wanneer de klager zich niet kan vinden in het oordeel van de commissie, dient de klager zich te wenden tot de bevoegde rechter.

Artikel 11 Huishoudelijk reglement

11.1. De klachtencommissie stelt huishoudelijk reglement op. Dit bevat minimaal:

- de namen van de leden
- de namen van de plaatsvervangende leden
- het rooster van aftreden
- de organisatorische taakverdeling
- en verder hetgeen de klachtencommissie dienstig acht.

11.2. Dit huishoudelijk reglement wordt jaarlijks tijdens de eerste vergadering aangepast.



Sentinelzorg

KLACHTENFORMULIER SENTINELZORG

Heeft u klachten over de begeleiding of andere zaken vanuit Sentinelzorg, dan kunt u dit hieronder aangeven. U klacht zal door de klachtencommissie serieus en vertrouwelijk behandeld worden.

Persoonlijke gegevens cliënt

Naam:

Voornaam:

Geboortedatum:

Adres:

.....

Telefoonnummer:

Vermeld onderstaand uw klacht(en) en op wie deze betrekking hebben.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum: