

Klachtenregeling



Stichting Aliantus Zorg
2019-2020

Inhoudsopgave

1	Klachtenregeling Stichting Aliantus Zorg (hierna: "Aliantus").....	3
1.1	Artikel 1 Begripsbepalingen	3
1.2	Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	3
1.3	Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht.....	4
1.4	Artikel 4 Ontvankelijkheid	4
1.5	Artikel 5 Klachtbehandeling	5
1.6	Artikel 6 Termijnen	5
1.7	Artikel 7 Klachtenfunctionaris	6
1.8	Artikel 8 Geschilleninstantie.....	6
1.9	Artikel 9 Informatie	6
1.10	Artikel 10 Kosten	7
1.11	Artikel 11 Geheimhouding	7
1.12	Artikel 12 Verwerking persoonsgegevens	7
1.13	Artikel 13 Inwerkingtreding	7

1 Klachtenregeling Stichting Aliantus Zorg (hierna: "Aliantus")

1.1 Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|---|----------------------|---|
| a | Klager | De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• een cliënt• een vertegenwoordiger van een cliënt• nabestaande(n) van een overleden cliënt |
| b | Klacht | Een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door Aliantus, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan• een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen |
| c | Klachtenfunctionaris | De in het kader van deze Klachtenregeling door Aliantus benoemde klachtenfunctionaris |
| d | Aangeklaagde | De persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij Aliantus dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van Aliantus verricht, bijvoorbeeld een (huis)arts (in opleiding), een doktersassistente een praktijkondersteuner of een fysiotherapeut. |
| e | Cliënt | Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend |
| f | Geschil | Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust. |
| g | Oordeel | Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Aliantus. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben. |
| h | Zorgverlener | Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent. ¹ |
| i | Zorgaanbieder | De Stichting Aliantus Zorg (hierna: "Aliantus") |

1.2 Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- Bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;

Klachtenregeling 2019-2020

Versie 2.0

Revisiedatum: 3 december 2019

- Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen; en
- De kwaliteit van de geboden zorg te bevorderen.

1.3 Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

- 1) De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen;
- 2) De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt;
- 3) Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van Aliantus. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen;
- 4) De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij Aliantus of de klachtenfunctionaris waarbij Aliantus is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht;
- 5) Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij Aliantus;
- 6) De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij Aliantus en zodoende door Aliantus is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 6) van kracht gaan;
- 7) Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan Aliantus verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

1.4 Artikel 4 | Ontvankelijkheid

- 1 De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
 - een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
- 2 In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal Aliantus dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
- 3 Indien de klacht op anderen dan Aliantus betrekking heeft, zal Aliantus er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen

de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

1.5 Artikel 5 | Klachtbehandeling

- 1) Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt Aliantus de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
- 2) De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- 3) Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
- 4) De klager en Aliantus worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5) Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
- 6) De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van Aliantus waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
- 7) De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a) met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan Aliantus of klachtenfunctionaris;
 - b) per de datum waarop Aliantus of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitspraak dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
- 8) Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

1.6 Artikel 6 | Termijnen

- 1) Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van Aliantus een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend;
- 2) De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij Aliantus is ingediend;
- 3) Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Aliantus noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd;
- 4) Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door Aliantus met zoveel langer als

nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

1.7 Artikel 7 | Klachtenfunctionaris

- 1) De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
 - a) op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - b) de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
- 2) te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
- 3) de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
- 4) zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
- 5) Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht;
- 6) De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Aliantus alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- 7) Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Aliantus te worden gemeld. Aliantus zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
- 8) Aliantus waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

1.8 Artikel 8 | Geschilleninstantie

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar Aliantus bij is aangesloten.

1.9 Artikel 19 | Informatie

- 1) Aliantus draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en cliënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt;
- 2) Aliantus informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

1.10 Artikel 10 | Kosten

- 1) De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd;
- 2) Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van Aliantus;
- 3) Als de klager of Aliantus/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

1.11 Artikel 11 | Geheimhouding

- 1) De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
- 2) Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

1.12 Artikel 12 | Verwerking persoonsgegevens

- 1) De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door Aliantus aangewezen (digitale) systeem;
- 2) Aliantus valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens;
- 3) De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

1.13 Artikel 13 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 1 december 2017 vastgesteld door de Raad van Bestuur en treedt per de datum voornoemd in werking.