



Klachtenreglement R95 Zorg

R95 Zorg Groningen
Zernikepark 12
9747 AN Groningen
tel. 06-10427681

Verantwoordelijk uitgever: directie R95 Zorg© 29 juli 2019
In werking getreden op 1 augustus 2019

Hoofdstuk 1 – Definities

Artikel 1

De zorginstelling

Zorginstelling R95 Zorg die begeleiding aanbiedt aan cliënten vanuit hun WMO, WLZ, Jeugdzorg of PGB indicatie.

Artikel 2

Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van dienstverlening van R95 Zorg en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

Artikel 3

Klacht

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met R95 Zorg die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht worden ervaren die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kunnen worden weggenomen. Dit artikel strekt zich ook uit tot de dienstverlening van derden, die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van R95 Zorg wordt verleend.

Artikel 4

Klager

Een ieder die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van R95 Zorg.

Hoofdstuk 2 – Procedure

Artikel 5

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Termijn

Een klager kan een klacht indienen tot één jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.

Artikel 6

Wijze van indienen van klachten

1. Een klacht dient schriftelijk, per mail via info@r95zorg.nl of per brief, te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van R95 Zorg en/of bij Coöperatie Dichtbij via meldingen@dichtbij.coop (voor cliënten die Zorg In Natura ontvangen).
2. Voor cliënten met een PGB geldt dat zij een klacht in kunnen dienen bij de klachtenfunctionaris van R95 Zorg.
3. De schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn door de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 7

Bevestiging van ontvangst van een schriftelijke klacht

De klager dient binnen twee weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. Deze schriftelijke bevestiging omvat tenminste de datum waarop het voorval of de gedraging heeft plaatsgevonden alsmede een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8

Wijze van behandeling van klachten

1. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord en in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen. Van dit horen van beide partijen dient een schriftelijk verslag opgemaakt te worden. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de beklaagde toegezonden.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de klacht betrokken is of is geweest.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

Wijze van afhandeling van klachten

1. De klacht dient binnen vier weken na schriftelijke indiening te worden afgehandeld. Met instemming van de klager mag deze termijn eenmalig met vier weken worden verlengd.
2. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek. Tevens wordt aan de klager schriftelijk meegedeeld of en welke maatregelen er jegens de beklaagde zijn genomen.
3. Indien klager niet akkoord gaat met hetgeen hem is meegedeeld, is klager ook gerechtigd de klacht voor te leggen aan de Raad van Bestuur van Coöperatie Dichtbij. Indien klager dan nog niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure van Coöperatie Dichtbij, heeft klager de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de Nationale Ombudsman voor te leggen, wiens oordeel bindend is voor partijen.

Artikel 10

Registratie van klachten

1. R95 Zorg draagt zorg voor de registratie van de klachten. Bij deze registratie wordt een onderscheid gemaakt naar de aard van de klacht, het aantal klachten, de doorlooptijd van klachten en de getroffen maatregelen.
2. Bij deze registratie wordt gebruik gemaakt van een standaard klachtenformulier.

3. Een verslag van de geregistreerde klachten wordt eenmaal per kwartaal naar de opdrachtgever verzonden.
4. De klachtenfunctionaris analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

Artikel 11

Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke 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.

Directie R95 Zorg

Klachtenformulier R95 Zorg

Klachtennummer: _____

Datum ontvangst: _____

Klacht doorgegeven aan (= klacht afhandelaar): _____

Datum: _____

Datum verzending ontvangstbevestiging: _____

Naam klager: _____

Adres klager: _____

Postcode/woonplaats klager: _____

Telefoonnummer klager: _____

De klager is een (één optie kiezen):

☐ Client

☐ Opdrachtgever

Betrokken behandelaar: _____

Onderwerp klacht (Omschrijving): _____

De klacht heeft betrekking op (aankruisen weke opties van toepassing zijn):

☐ Betrouwbaarheid

☐ Deskundigheid

☐ Invoelend vermogen

☐ Cliëntvriendelijkheid

☐ Snelheid

☐ Toegankelijkheid

☐ Zorgvuldigheid

☐ Overig: _____

Reactie betrokken medewerker (omschrijving): _____

Besloten door: _____

Datum: _____

Besluit: de klacht wordt WEL/NIET in behandeling genomen.

Per brief gemeld aan klager op: _____

Handtekening:

Afhandeling in behandeling genomen klachten

Aanbod aan de klager (omschrijving) d.d.: _____

Reactie van de klager (omschrijving) d.d.: _____

Eventuele vervolgactie: _____

Preventieve maatregelen: _____

Behandeling verlengd door: _____

Verlenging gemeld aan klager op: _____

Handtekening:

Klacht afgehandeld door: _____

Afhandeling gemeld aan klager op: _____

Handtekening: