

Klachtenreglement Profila Zorggroep

Inleiding

Deze klachtenregeling heeft tot doel de procedure te beschrijven die volgt na het indienen van een uiting van ongenoegen, danwel een formele klacht.

Iedere cliënt wordt in ieder geval bij opname en vervolgens jaarlijks geïnformeerd over deze klachtenregeling. De cliënt krijgt een kopie van deze regeling als hij/zij hier om vraagt. Een samenvatting van deze regeling is opgenomen in de cliëntinformatie.

Daarnaast beschrijven we in deze procesbeschrijving hoe de kwaliteit van de zorgverlening wordt bewaakt. De registratie wordt gebruikt voor verbetering van de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van leven voor de cliënt. Daarnaast dient de input voor de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem. Klachten en de manier waarop wordt omgegaan met klachten zijn een onderdeel van het kwaliteitssysteem.

In deze klachtenregeling wordt in het proces op onderdelen een onderscheid gemaakt op basis van de wetgeving op grond waarvan een cliënt zorg ontvangt.

Dit reglement voldoet hiermee aan de Wkkgz, de Jeugdwet, de Wmo en de wet BOPZ.

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten die zorg ontvangen van een stichting onder de Profila Zorggroep, te weten Profila Zorg, EBC zorg, waaronder Fivel zorg en GRIP op leven.

1. Procedure bij ongenoegens

Indien de cliënt en/of zijn belangenbehartiger een uiting van ongenoegen heeft, kan hij dit kenbaar maken bij de (persoonlijk) begeleider van de cliënt. Bij voorkeur zo snel mogelijk na het ontstaan van het ongenoegen. In samenspraak met de persoonlijk begeleider zal gekeken worden naar mogelijke oplossingen en/of aanpassingen. De registratie van de uitingen van ongenoegens is evenals de formele klachten input voor het kwaliteitssysteem en zal worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

De cliënt en/of zijn belangenbehartiger gaat op een zo kort mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen 3 weken na registratie van de uiting van ongenoegen hierover met de persoonlijk begeleider in gesprek. De gevonden oplossing en het akkoord hierop van de cliënt en/of zijn belangenbehartiger wordt vastgelegd in het kwaliteitsplan van de afdeling.

Heeft de cliënt en/of zijn belangenbehartiger eerder de behoefte om hierover contact te hebben met een functionaris die niet direct bij de situatie betrokken is, dan kan hij altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Mocht de uiting van ongenoegen niet naar tevredenheid van de cliënt en/of zijn belangenbehartiger zijn opgelost, dan kan de volgende fase in de klachtenregeling in werking treden.

2. Procedure bemiddeling bij klachten

Indien de klacht blijft bestaan nadat cliënt en/of zijn belangenbehartiger dit met de persoonlijk begeleider heeft besproken, kan de cliënt en/of zijn belangenbehartiger, de klacht voorleggen aan de teammanager. Hij probeert vervolgens de klacht door zijn bemiddeling op te lossen. Mocht zijn bemiddeling niet tot een oplossing leiden, dan kan de cliënt en/of zijn belangenbehartiger zijn klacht voorleggen aan de manager zorg. De manager zorg ontvangt van de teammanager verslag van de bemiddelingspoging.

Wanneer de bemiddeling door de manager zorg niet tot een oplossing leidt, dan wordt de cliënt en/of zijn belangenbehartiger door de manager zorg geadviseerd om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris of aan de klachtencommissie. Indien dit gebeurt stuurt de manager zorg de bij hem bekende gegevens door. In het verslag worden alle aspecten van de ondernomen bemiddelingspogingen vermeld.

Indien de klacht te maken heeft met een handeling van een persoonlijk begeleider, teammanager of de manager zorg, dan kan de betreffende persoon in de procedure worden overgeslagen.

2.1 Klachtenfunctionaris

De regeling mbt de Klachtenfunctionaris is op grond van de Wkkgz met name geregeld voor cliënten van wie de zorg gefinancierd wordt op grond van de WLZ en/of PGB.

Deze functionaris is echter ook te benaderen door cliënten van wie de zorg gefinancierd wordt op grond van de Wmo en de Wmo-Jeugd

De klachtenfunctionaris is informeel, vormvrij en kosteloos te benaderen ter ondersteuning bij de bemiddeling van de cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de organisatie.

Voor klachten die nog niet naar tevredenheid afgehandeld zijn, kan de cliënt en/of zijn belangenbehartiger zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Het uitgangspunt van de klachtenfunctionaris is om samen met de cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de organisatie door middel van gesprek, hoor en wederhoor, te komen tot een bevredigende oplossing voor de ontstane situatie.

Redelijkerwijs vindt het gesprek tussen cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de onafhankelijke klachtenfunctionaris uiterlijk tien werkdagen na de melding bij de klachtenfunctionaris plaats. Van het gesprek wordt binnen tien werkdagen een verslag gemaakt. Hiervan ontvangen partijen een afschrift. Het verslag is geldig nadat partijen hiervan binnen vijf werkdagen een ondertekende versie retour hebben gestuurd.

Als de situatie hierom vraagt betreft de klachtenfunctionaris de bestuurder bij het vervolg van de procedure. Binnen vijf werkdagen na het gesprek geeft de klachtenfunctionaris een advies aan de bestuurder, die op basis hiervan binnen vijf werkdagen zijn beslissing neemt. Tevens wordt in het besluit opgenomen welke maatregelen de bestuurder treft om mogelijke herhaling te voorkomen. De bestuurder communiceert dit besluit met de cliënt en/of zijn belangenbehartiger.

2.2 Klachtencommissie

De regeling mbt de Klachtencommissie is van toepassing op cliënten waarbij de zorg gefinancierd op grond van de Wmo, inclusief Wmo-Jeugd, of waarbij de zorg gefinancierd wordt vanuit de WLZ maar de cliënt een klacht indient conform artikel 41 Wet BOPZ.

Voor klachten die niet naar tevredenheid afgehandeld zijn, kan de cliënt of zijn/haar belangenbehartiger zijn/haar klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Profila Zorggroep. Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen algemene en specifieke klachten.

- Algemene klachten: klachten van of namens een cliënt over een gedraging van een hulpverlener van Profila Zorggroep of over de zorg- en dienstverlening van Profila Zorggroep.
- Specifieke klachten: klachten van 'onvrijwillig' opgenomen cliënten, conform artikel 41 van de Wet BOPZ. Het gaat hierbij om klachten over de toepassing van middelen en maatregelen en (dwang)behandeling.

2.3 Geschillencommissie

De regeling mbt de Geschillencommissie is van toepassing op cliënten waarbij de zorg gefinancierd wordt op grond van de WLZ, op basis van PGB of via particuliere middelen.

Als de cliënt en/of zijn belangenbehartiger het niet eens is met het beslissing van de bestuurder, kan hij terecht bij een onafhankelijk geschilleninstantie. Deze doet een bindende uitspraak en kan indien van toepassing een schadevergoeding toekennen tot maximaal €25.000. Ook is het mogelijk voor de cliënt en/of zijn belangenbehartiger om naar de burgerlijke rechter te gaan. Deze kan ook een bindende uitspraak doen en indien van toepassing een (ongelimiteerde) schadevergoeding toekennen.

3. Recht op bijstand door de vertrouwenspersoon

De cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de tegenpartij hebben beiden het recht zich bij de klachtenbehandeling te laten bijstaan door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Profila Zorggroep heeft hiervoor twee onafhankelijke vertrouwenspersonen beschikbaar.

- De vertrouwenspersonen van Profila Zorg zijn de heer Ds. C. van Velzen en mevrouw A. Huizenga.
- De vertrouwenspersonen van EBC Zorg zijn de heer J. de Zwaan en mevrouw M. de Zwaan.

Gegevens van deze personen zijn te vinden op intranet onder de rubriek *Mensen achter de zorg/Vertrouwenspersoon*. Beide partijen hebben het recht een eigen vertrouwenspersoon te kiezen

4. Interne rapportage en registratie van klachten

Iedere uiting van ongenoegen en klacht die door een cliënt en/of zijn belangenbehartiger geuit wordt, formeel of informeel, schriftelijk of mondeling in een persoonlijk gesprek met de persoonlijk begeleider, zorgbegeleider, teammanager of manager zorg, moet geregistreerd worden. Alle informele klachten worden in het kwaliteitsplan als uiting van ongenoegen in het klachtenoverzicht gerapporteerd. Alle formele klachten worden vastgelegd op het Klachtenformulier cliënt of op het klachtenformulier voor externen en als klacht in het kwaliteitsplan in het klachtenoverzicht gerapporteerd.

De formulieren zijn door iedere medewerker te downloaden van Profiladoc en/of Infoland. De inhoud en afhandeling van de klacht wordt ook vastgelegd op het Klachtenformulier. In dat verslag moet rapportage gedaan worden door wie en hoe de klacht behandeld is en wat het resultaat was van de klachtafhandeling.

Klachten van cliënten worden besproken tijdens de teamvergadering waar het team verantwoordelijk is om te controleren of de klacht naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld is en zo niet welke actie nog nodig is.

Eenmaal per kwartaal maakt de teamrolhouder kwaliteit een analyse van alle geregistreerde klachten in de kwartaalrapportage kwaliteitsplan. De afdeling kwaliteit maakt hiervan een totaaloverzicht en rapporteert dit met bijbehorende analyse en eventueel ingezette acties aan het MT via de kwartaalrapportage zorg.

5. De klachtenfunctionaris

Termijnen voor uitbrengen van het oordeel omtrent een algemene klacht:

- De klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld.
- De klachtenfunctionaris kan met opgaaf van redenen en met instemming van de cliënt en/of zijn belangenbehartiger de hiervoor genoemde termijnen eenmalig verlengen met vier weken. Tevens wordt vastgesteld binnen welke termijn de bestuurder wel een beslissing kan nemen.
- Binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt de bestuurder aan de cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de klachtenfunctionaris schriftelijk mee a) zijn beslissing en b) eventuele maatregelen die hij naar aanleiding van zijn beslissing zal nemen.

De klachtenfunctionaris kan bij complexe situaties of wanneer klachten betrekking hebben op de bestuurder, een beroep doen op een externe klachtencommissie.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Adres: De Molen 30 te Houten

Email: klachtenfunctionaris@profilazorg.nl.
Telefoon: 030 635 7514

Rapportage door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris vult ieder kwartaal het aangeleverde overzicht in, met hierin de ontvangen uitingen van ongenoegen, formele klachten en verzoeken om bemiddeling en ondersteuning. Hierin worden (geanonimiseerd) alle relevante gegevens van de betreffende melding opgenomen, herleidbaar naar locatie, naar aantal en aard.

Het overzicht van de klachtenfunctionaris draagt bij aan het bewaken en zo nodig verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

De klachtenfunctionaris geeft binnen drie maanden na afloop van elk kalenderjaar aan de bestuurder een korte analyse van het jaarverslag.

Gegevens uit het jaarverslag worden opgenomen in het Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording van de stichting.

6. Wet BOPZ

De klachtencommissie behandelt ook de specifieke klachten, zoals omschreven in artikel 41 van de Wet BOPZ. Specifieke klachten zijn klachten van 'onvrijwillig' opgenomen cliënten, conform artikel 41 van de Wet BOPZ. Het gaat hierbij om klachten over de toepassing van middelen en maatregelen en (dwang)behandeling. De klacht moet gericht worden aan de klachtencommissie, onder vermelding van "Middelen en Maatregelen".

Bij de behandeling van specifieke klachten kan de wet Zorg en Dwang commissie de bestuurder adviseren om de beslissing, waartegen een artikel 41 Wet BOPZ klacht is gericht, te schorsen.

7. De geschillencommissie

Is de klacht, ondanks de verschillende mogelijkheden die er binnen de organisatie zijn, toch niet naar tevredenheid opgelost dan kunt de cliënt zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie waar Profila Zorggroep bij is aangesloten.

Digitaal een klacht indienen

Ga naar www.degeschillencommissie.nl

Ga naar **Consumenten**

Ga naar **Klacht indienen**

Klik bij "Drie manieren om uw klacht in te dienen" op de link:

- Ga naar [de Geschillencommissie](#) die uw klacht kan behandelen en dien daar uw klacht in.

Zoek in het alfabet bij de letter G voor Gehandicaptenzorg

Hier staat meer informatie over het indienen van klachten en de kosten die hier aan verbonden zijn. U kunt een klacht digitaal, via de website indienen. Klik daarvoor op de link [Klacht indienen](#). Een digitale klacht kan door de Geschillencommissie sneller behandeld worden.

Schriftelijk een klacht indienen

U kunt een klacht ook schriftelijk indienen. Download op de website van de Geschillencommissie het [Vragenformulier](#) en stuur het per post naar:

De Geschillencommissie Zorg,
Postbus 90600,
2509 LP Den Haag

U kunt ook telefonisch of per mail (klachtenfunctionaris@profilazorg.nl) of via de website (<http://www.profilazorg.nl/contact/klachten>) aan de Klachtenfunctionaris vragen om het

Vragenformulier van de Geschillencommissie per post naar u toe te sturen. Vermeld dan duidelijk uw naam en adres.

8. De klachtencommissie

8.1. Werkwijze van de klachtencommissie: de klachtenprocedure

1. De aangever meldt zijn klacht schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie. Een mondelinge klacht wordt door de secretaris samen met de aangever schriftelijk vastgelegd. Het is belangrijk dat de klacht nauwkeurig omschreven is. De secretaris neemt de klacht niet in behandeling en neemt geen standpunt in, maar registreert de klacht en gaat na of de klager voorliggende interne mogelijkheden (artikel 2) van klachtenbemiddeling heeft benut.
2. De secretaris informeert zo spoedig mogelijk de leden van de klachtencommissie over de klacht. De voorzitter van de commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Bij ontvankelijkheid stelt hij vervolgens vast of het een algemene of een specifieke klacht is. Daarna stelt hij de te volgen procedure vast.
3. De commissie geeft aan de aangever/klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht en informatie over de procedure.
4. De commissie geeft binnen vijf werkdagen een afschrift van de klacht aan de tegenpartij met het verzoek hierop te reageren. In bijzondere situaties, met bijvoorbeeld strafrechtelijke aspecten, kan de voorzitter van de klachtencommissie bepalen dat de tegenpartij geen kopie van het verslag ontvangt.
5. De commissie spreekt met beide partijen, bij voorkeur in elkaars aanwezigheid (plenaire zitting). De klager en de tegenpartij kunnen de commissie verzoeken om afzonderlijk door de commissie gehoord te worden. De voorzitter van de commissie beslist of dit wenselijk is. Wanneer 'hoor' en 'wederhoor' plaatsvinden, maakt de commissie hiervan steeds een verslag op. De diverse betrokkenen hebben recht op het verslag van het gesprek dat met hen is gevoerd en zijn zelf verantwoordelijk voor verdere hantering hiervan. Zowel de klager als degene over wie is geklaagd hebben het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel, onder wie de onafhankelijke voorzitter. De commissieleden zijn tot geheimhouding verplicht. De commissie hanteert de verslagen en andere stukken als vertrouwelijke informatie.
7. De commissie geeft binnen de hiernavolgende vastgestelde termijnen aan de directeur, de aangever en de tegenpartij schriftelijk en met redenen omkleed haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Termijnen voor uitbrengen van het oordeel omtrent een algemene klacht:

- Binnen 4 weken na indiening van de klacht worden de cliënt, de hulpverlener over wie een klacht is ingediend en de directie van Profila Zorggroep schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht. Zo mogelijk geeft de klachtencommissie aanbevelingen aan de directie met betrekking tot de klacht.
- Als er niet binnen de genoemde termijn een oordeel kan worden uitgebracht, dan deelt de klachtencommissie dit mee aan genoemde personen onder opgaaf van redenen; daarbij wordt aangegeven op welke termijn de commissie wel haar oordeel zal uitbrengen.
- De voorzitter van de commissie kan met instemming van klager de hiervoor genoemde termijnen verlengen, bijvoorbeeld om klager eerst de procedure van bemiddeling te laten volgen.

Termijnen voor het uitbrengen van het oordeel omtrent een specifieke klacht:

- Voor klachten over beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de klacht in behandeling is, is de beslistermijn van de klachtencommissie 4 weken na ontvangst van de klacht, dan wel 4 weken nadat de door de voorzitter met klager overeengekomen verlenging van de behandeling is verstreken.
- Voor klachten die betrekking hebben op beslissingen die nog wel gevolg kunnen hebben, zal de klachtencommissie binnen 2 weken beslissen.
Als de commissie de gestelde termijn niet heeft gehaald of als de klager het niet eens is met het besluit kan de externe klachtenprocedure worden gestart. Bij de externe procedure, die betrekking heeft op een specifieke klacht, wordt de klacht direct of indirect, via de Inspectie, aan de rechter voorgelegd. Deze verklaart binnen 4 weken de klacht gegrond of niet gegrond. Bij de behandeling van specifieke klachten kan de commissie de directeur adviseren om de beslissing, waartegen een artikel 41 Wet BOPZ klacht is gericht, te schorsen. Voor niet specifieke klachten die niet tijdig worden afgehandeld staat het klager vrij de klacht aan de rechter voor te leggen. (*meer informatie over klachtrecht wet BOPZ: <http://trimbos.nl/default2.html>*)

Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directeur aan de klager en de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Ontvankelijkheid van een klacht.

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klager niet overeenkomstig artikel 2, eerst de procedure bemiddeling bij klachten heeft gevolgd. Tenzij hiervoor gegronde redenen zijn.
- Een inhoudelijk gelijke klacht van klager nog bij de commissie in behandeling is, of de commissie omtrent een inhoudelijke klacht van klager al een uitspraak gedaan heeft.
- De klager niet klachtgerechtigd is.

Postadres voor het richten van een klacht aan de klachtencommissie:

Klachten mogen ingediend worden op het postadres van Profila Zorg:

Postbus 564

3990 GJ Houten

T.a.v. de secretaris van de klachtencommissie

De servicedesk zorgt per direct voor doorzending van de brief verder naar de secretaris van de klachtencommissie.

Zittingen van de klachtencommissie vinden plaats op het Service Centrum te Houten.

8.2. Samenstelling, benoeming en ontslag leden klachtencommissie

Samenstelling en benoeming

De commissie bestaat uit vijf leden die niet werkzaam zijn bij Profila Zorggroep en tot in de tweede graad geen binding hebben met cliënten en/of medewerkers van Profila Zorggroep. De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde gewaarborgd is. De benoeming geldt voor een periode van drie jaar en kan eenmalig met een zelfde periode worden verlengd. Eén lid wordt benoemd op voordracht van de Verwantenraad. De overige leden worden benoemd door de bestuurder.

De klachtencommissie bestaat uit volgende leden:

- Een jurist. Deze persoon vervult tevens de voorzittersfunctie.
- Een gedragskundige.
- Een lid voorgedragen door de Verwantenraad.
- Twee onafhankelijke leden.

Het lid dat is voorgedragen door de Verwantenraad treedt per direct terug gedurende de behandeling van de klacht, indien er sprake is van enige betrokkenheid bij de klacht. Er is sprake van betrokkenheid wanneer de klacht de locatie betreft waarmee het lid als verwant of juridisch vertegenwoordiger een relatie heeft. De voorzitter van de klachtencommissie kan ieder lid verzoeken tijdelijk terug te treden als er sprake is van verminderde onafhankelijkheid t.a.v. de aard van de klacht en/of de bij de klacht betrokken personen.

De commissie kan beroep doen op een ambtelijk secretaris vanuit het Service Centrum van Profila Zorg die deelneemt aan de overleggen van de commissie, die zorgt voor verslaglegging daarvan en het schrijven van de adviezen.

Leden van de klachtencommissie worden geacht zich van harte te kunnen vinden in de identiteit van de organisatie.

Ontslag lidmaatschap commissie

- Door het verstrijken van de zittingstermijn.
- Bij overlijden.
- Bij het bereiken van de leeftijd van 72 jaar.
- Bij ontslag door de directie op eigen verzoek door het lid van de klachtencommissie.
- Bij ontslag door de directie op verzoek van de klachtencommissie: de voorzitter van de klachtencommissie kan bij meerderheid van stemmen de leden en het plaatsvervangend lid uit hun functie ontheffen bij:
 - Verwaarlozing van hun taak.
 - Schending van de geheimhoudingsplicht.
 - Andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

8.3. Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft als taak om klachten van cliënten en/of hun belangenbehartigers te onderzoeken, te beoordelen op gegrondheid en het doen van aanbevelingen aan de directie naar aanleiding van de klacht.

Geheimhoudingsplicht

Alle commissieleden hebben een geheimhoudingsplicht over hetgeen er in hun functie ter kennis is gekomen.

8.4. Bevoegdheden van de klachtencommissie

Ter vervulling van haar taak heeft de commissie voor de klachtenbehandeling en na melding bij de directie de volgende bevoegdheden:

- Vrije toegang tot de zorgvestiging met inachtneming van de privacybescherming.
- Het inwinnen van informatie en raadplegen c.q. inzage van alle stukken, noodzakelijk voor het vervullen van haar taak. Overigens kan dit alleen als de aangever en eventuele andere betrokkenen hiervoor toestemming geven en dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van beroepsbeoefenaren.
- Het horen van de betrokken partijen en derden.
- Het raadplegen van onafhankelijke deskundigen.
- De klachtencommissie heeft de wettelijke plicht om, voordat de klachtencommissie haar onderzoek heeft afgerond, de bestuurder van de instelling op de hoogte te stellen van de inhoud van de klacht indien het een klacht betreft die zich richt op 'een ernstige situatie met een structureel karakter'. De bestuurder van een instelling is immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door de instelling geleverde zorg. De klachtencommissie heeft als taak de behandeling van klachten over de zorg in een instelling, niet alleen om cliënten die een klacht hebben genoegdoening te geven, maar ook om gelijksoortige klachten in de toekomst te voorkomen. Dat kan er toe leiden dat de klachtencommissie tot de conclusie komt dat de inhoud van een klacht ter kennis van de bestuurder dient te worden gebracht voordat de gehele klachtenprocedure is gevolgd. Of zij daartoe overgaat wordt nadrukkelijk overgelaten aan het inzicht van de klachtencommissie.

- Het is de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie om bij voortbestaan van een voor de cliëntenzorg onveilige situatie met een structureel karakter de Inspectie voor de Gezondheidszorg op de hoogte te stellen.

Eventuele klachten over de klachtencommissie worden voorgelegd aan en beoordeeld door de Raad van Toezicht.

8.5. Rapportage door de klachtencommissie

De jaarlijkse rapportage van de commissie draagt bij aan het bewaken en zo nodig verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

- De commissie brengt binnen drie maanden na afloop van elk kalenderjaar aan de bestuurder verslag uit. In de jaarlijkse rapportage geeft de commissie een overzicht van het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten.
- Het jaarverslag wordt onderdeel van het maatschappelijk jaarverslag van de stichting. De privacyaspecten van de klager worden in de verslaglegging gewaarborgd. Dat betekent dat de naam van de klager alleen met diens toestemming aan derden kan worden doorgegeven.

9. Evaluatie en wijziging van het klachtenreglement

Minimaal elke twee jaar vindt een evaluatie plaats van deze klachtenregeling door de bestuurder. Dit reglement kan, na overleg met de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie, worden gewijzigd door de zorgaanbieder. Wijziging behoeft de instemming van de Verwantenraad.

10. Leemte klachtenreglement.

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de bestuurder na overleg met de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie.

Begrippenprotocol

Algemene klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorg- en/of dienstverlening door de zorgaanbieder of door voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt.

Belangenbehartiger

Degene die de belangen behartigt van de cliënt die in zorg is bij Profila Zorggroep

Bemiddeling

De in artikel 2 van het protocol beschreven procedure om te komen tot het oplossen van een klacht teneinde het inschakelen van de klachtencommissie te voorkomen

Cliënt

Degene aan wie zorg wordt verleend door Profila Zorggroep op basis van een afgesloten zorgverleningsovereenkomst, ongeacht de financieringsvorm (wlz, wmo, zvw, pgb, particulier)

Geschillencommissie

De geschillencommissie (die Gehandicaptenzorg) waar Profila Zorg bij is aangesloten en waar een cliënt of zijn verwant een klacht kan indienen.

Klachtenfunctionaris

De door de zorgaanbieders in het kader van de Wkkgz ingestelde functionaris die tot taak heeft de behandeling van klachten, bemiddeling en ondersteuning hierbij.

Manager Zorg

De manager van de zorgvestiging of locatie, die de cliënt zorg verleent. De manager zorg is op uitvoeringsniveau eindverantwoordelijk.

Persoonlijk begeleider

De persoon in dienstverband die werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder, waaronder als specifieke taak het begeleiden van één of meerdere cliënten als zijnde specifieke contactpersoon voor de cliënt en zijn verwanten en belangenbehartiger.

Onder persoonlijk begeleider wordt ook verstaan de begeleider of groepswerker (EBC zorg)

Specifieke klacht

Een klacht van een onvrijwillig opgenomen cliënt waarvan de klachtafhandeling geregeld is in artikel 41 van de Wet BOPZ.

Een specifieke klacht gaat over:

1. de beslissing om een cliënt wilsonbekwaam te verklaren
2. toepassen van dwangbehandeling
3. toepassen van middelen of maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie
4. beperkingen in fundamentele rechten zoals het recht op ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid en vrij telefoon- en postverkeer
5. de niet-toepassing van het overeengekomen begeleidingsplan door de zorgverlener

Het indienen van een specifieke klacht kan gebeuren door de cliënt of iedere in de instelling verblijvende medecliënt en alle personen die om een Rechterlijke Machtiging kunnen verzoeken: echtgenoot, voogd, mentor of curator, de ouders, kinderen en broers of zussen. De klacht moet gericht worden aan de M&M klachtencommissie.

Zorgbegeleider

De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder en waarmee de zorgaanbieder een overeenkomst (arbeidsovereenkomst, samenwerkingsovereenkomst of vrijwilligersovereenkomst) gesloten heeft.