

KLACHTEN REGLEMENT

Perspectief

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

KLACHTENREGLEMENT PERSPECTIEF GZ

ARTIKEL 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

Lid 1

De directie: de directeur van PERSPECTIEF.

Lid 2

De taak van klachtenfunctionaris valt onder regie van de directie van Perspectief. De externe klachtenfunctionaris en geschillencommissie is met ingang van 2017 onder stichting LSR gebracht.

Lid 3

De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers van PERSPECTIEF of van PERSPECTIEF zelf.

Toelichting:

Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.

Lid 4

De klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt of -indien hij daartoe zelf niet in staat is- namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger (d.w.z. zijn mentor of curator, of indien hij minderjarig is zijn ouder of voogd). een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen. Een klacht kan ook worden ingediend door een ander lid van het systeem waartoe de cliënt behoort. Deze heeft een eigen klachtrecht, indien hij betrokken is bij de hulpverlening van PERSPECTIEF aan de cliënt.

Toelichting:

Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt geen enkele cliënt het klachtrecht ontnomen, mocht hij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Heel duidelijk is hier het klachtrecht in zoverre beperkt dat anderen dan de cliënt slechts een zelfstandig klachtrecht hebben, indien zij betrokken zijn - geweest - bij de hulpverlening aan de cliënt.

Lid 5

De aangeklaagde: de medewerker, werkzaam in dienst of in opdracht van Perspectief bij tegen wie de klacht zich richt of PERSPECTIEF zelf.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

ARTIKEL 2

Lid 1

Een klacht wordt schriftelijk aan klachtenfunctionaris van PERSPECTIEF gericht.

De klacht kan opgestuurd worden naar:

PERSPECTIEF GZ

T.a.v.: Klachtenafdeling

Adres: Jan Evertsenstraat 751, 1061 XZ Amsterdam

Per email naar info@perspectiefgz.nl onder vermelding van klachtenafdeling.

Lid 2

Na ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt er intern een melding gemaakt over de klacht en de procedure wordt uitgelegd.

Lid 3

Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure.

Lid 4

De functionaris kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor toestemming is verkregen.

Toelichting:

Indien een klacht wordt ingediend door (of namens) een cliënt mag impliciet diens toestemming tot het inzien van persoonsgegevens door de functionaris wordt verondersteld. Desondanks is het uit oogpunt van zorgvuldigheid gewenst dat de cliënt erop gewezen wordt dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de functionaris noodzakelijk is en dat daarvoor diens toestemming gevraagd wordt.

Lid 5

De commissie kan de betrokken hulpverlener binnen PERSPECTIEF en de directeur, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

Lid 6

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

Lid 7

De functionarissen als geschillencommissie die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De functionaris als commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.

Lid 8

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen.

ARTIKEL 3

Lid 1

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Lid 2

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt: dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is .

- dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 3.

Lid 3

Hiervan wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en PERSPECTIEF.

ARTIKEL 4

Lid 1

Tenzij artikel 3 is toegepast, stelt de klachtenfunctionaris of de (externe) geschillencommissie binnen 2 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en PERSPECTIEF in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De functionaris als commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de functionaris of commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Lid 2

De geschillencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Lid 3

Een afschrift van dit oordeel van de commissie wordt gezonden aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, het bestuur van PERSPECTIEF.

ARTIKEL 5

Lid 1

In geval van een klacht deelt de directie van PERSPECTIEF aan klager en indien men samen niet uitkomst de externe klachtenbehandelaars van LSR zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week, na het oordeel schriftelijk mede welke maatregelen zij naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt de directeur dit met redenen omkleed mee aan de klager en de klachtenbehandelaar van LSR onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

De directeur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de (externe) klachtenbehandelaar of de geschillencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de directeur hiervan afwijken. Zij dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.

Lid 2

Een afschrift van de beslissing wordt gezonden aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, de directie en de klachtenbehandelaar van LSR . Indien de directeur afwijkt van het oordeel van de geschillencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, en de geschillencommissie.

Toelichting: De geschillencommissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 6

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de burgerlijke rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 7

Eventuele kosten verbonden aan de behandeling van de klacht, door de geschillencommissie gemaakt, komen voor rekening van personen, onverminderd het bepaalde in artikel 2, lid 8.

Artikel 8

De klachtenbehandelaar of geschillencommissie van LSR brengt een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie van Perspectief. PERSPECTIEF vermeldt deze klachten in jaardocument en legt verantwoording af aan de IGZ en CIBG.

Artikel 9

Dit reglement wordt binnen 14 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. Op de website van PERSPECTIEF wordt het bestaan van het reglement gemeld.

Artikel 10

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door Perspectief. De aanvullende informatie van de externe klachtenbehandelaar of geschillencommissie worden hierin verwerkt.

De cliënten en of ouders/verzorgers kunnen hun klacht bij klachtenafdeling van Perspectief indienen. Zie voor adresgegevens pagina 3. Indien u de externe klachtenfunctionaris wilt raadplegen, dan kunt u contact opnemen met de gegevens die u hieronder kunt vinden.

Klachtenbehandelaar en geschillencommissie bij stichting LSR:

Stichting LSR

T.a.v.: John Hilgers (Cliëntvertrouwenspersoon)

Postbus 8224,

3503 RE UTRECHT

John Hilgers

Mobiel 06-19462365

Email: j.hilgers@hetlsr.nl