

Klachtenreglement Alliance Zorg B.V.

Inleiding

We doen bij Alliance Zorg B.V. onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsvindt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Alliance Zorg B.V., dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Zorgaanbieder:** De bestuurder van Alliance Zorg B.V. en de hieraan gelieerde dochterondernemingen, welke verantwoordelijk is voor de zorgverlening aan hen toevertrouwde klagers van haar woonvoorzieningen en/of vallende onder haar thuiszorgsegment.
- **Klager:** Een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend. Hieronder wordt mede begrepen de vertegenwoordiger van de klager.
- **Klacht:** Een uiting van onvrede door de klager over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens de klager. Deze gedraging kan betrekking hebben op zowel de zorgverlening als op de bejegening die door de klager als onterecht of onjuist wordt ervaren.
- **Klachtenfunctionaris:** Een medewerker, benoemd door het bestuur van Alliance Zorg B.V., welke in het kader van de klachtenregeling belast is met de behandeling van ingediende klachten.
F. Bevaart is te bereiken via e-mail adres info@alliancezorg.nl.

Artikel 2. Doel

1. Het doel van dit reglement is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers, alsmede het leveren van een bijdrage aan het ontstaan van gelijkwaardige verhoudingen tussen de klager en de zorgaanbieder;
2. Daarnaast ook het middel de klachten te signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van de zorgaanbieder;
3. De signalen, door klachten naar voren gebracht, worden benut voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 3. Klager

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Alliance Zorg B.V. kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
2. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
3. Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier op de website www.alliancezorg.nl/algemene-informatie/.
4. Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg worden ingediend.
5. De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Werkwijze Klachtenfunctionaris

1. De functionaris stuurt binnen tien dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
2. De functionaris stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen tien dagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de ingediende klacht en informeert hen over de verdere procedure.
3. De functionaris kan bemiddelen tussen klager en betrokkene (zorgaanbieder of zijn personeel), doch alleen als klager en betrokkene instemmen met een poging tot bemiddeling.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten aanzien van zijn/haar bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de bestuurder.
5. Indien na bemiddeling door de functionaris de klacht is opgelost, vindt geen verdere behandeling plaats. Betrokkenen kunnen echter middels een schriftelijk verzoek binnen 14 dagen na de schriftelijke rapportage van de bemiddelingspoging een verdere behandeling verzoeken. De bemiddelingspoging wordt als dan geacht te zijn mislukt.
6. De functionaris stelt beide partijen, zowel de klager als de bestuurder (of medewerker) in de gelegenheid mondeling of schriftelijk hun zienswijzen naar voren te brengen. De functionaris stelt iedere partij op de hoogte van de standpunten van de andere partij.
7. Zowel de klager als de bestuurder (of medewerker) kunnen zich laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening, bijstand verleend aan de medewerker van de zorgaanbieder komt voor rekening van de zorgaanbieder.
8. De medewerkers die worden opgeroepen, dienen hun medewerking te verlenen.
9. Zowel de klager als de zorgaanbieder (of medewerker) hebben recht op inzage van alle relevante stukken die voor de behandeling van de klacht van belang zijn en waarover de klachtenfunctionaris beschikt, mits de wet of een op grond van de wet gestelde regeling zich niet daartegen verzet.
10. Nadat het onderzoek is afgerond, wordt de gegrondheid van de klacht door de functionaris beoordeeld. Het oordeel dient voldoende gemotiveerd te zijn; eventueel worden er aanbevelingen aan de zorgaanbieder gegeven. Indien er geen eenstemmigheid is met betrekking tot het onderdeel is het standpunt van de meerderheid beslissend; het minderheidsstandpunt wordt wel vermeld alsmede de primaire overwegingen welke aan dit minderheidsstandpunt ten grondslag liggen.
11. Binnen één maand na het indienen van de klacht dient het oordeel te worden vastgesteld. Indien men binnen deze termijn niet tot een oordeel kan komen, kan de termijn door de functionaris worden verlengd; dit dient echter, onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel gegeven zal worden, aan betrokkenen kenbaar gemaakt te worden.

12. De functionaris maakt haar oordeel en eventuele aanbevelingen binnen één week na vaststelling van het oordeel schriftelijk bekend aan betrokkenen.
13. De functionaris is tot geheimhouding verplicht van wat hem/haar, uit hoofde van deze functie bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden

Artikel 6. De onafhankelijke klachtenfunctionaris, geschillencommissie en WMO-Loket gemeente.

1. Indien een cliënt er onverhoopt met Alliance Zorg B.V. niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de Klachtenportaal Zorg waar Alliance Zorg B.V. bij is aangesloten.
2. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.
3. Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Alliance Zorg B.V. niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

Artikel 7. Afhandeling van de klacht en/ of uiting van ongenoegen

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Alliance Zorg B.V. met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Alliance Zorg B.V. hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

1. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
2. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
3. Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het MT Alliance Zorg B.V..
4. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Alliance Zorg B.V.

Contactgegevens:

Interne klachtenfunctionaris

Contactpersoon: F. Bevaart

E-mail: info@alliancezorg.nl

Externe Klachtencommissie

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Website: www.klachtenportaalzorg.nl