

Stichting Hart voor Zorg & Welzijn Limburg

Schalmeistraat 43
6217 EV Maastricht

Telefoon: 043-2070590

Email: info@hartvoorzorgenwelzijn.nl



HART VOOR ZORG EN WELZIEN
THUISZORG

KLACHTENPROCEDURE





Inhoudsopgave:

Versiebeheer:	1
Versieoverzicht:	1
Wijzigingen per versie:	1
Klachtenfunctionaris:	1
Inleiding:	2
Klachtenproces:	3
Diagram:	3
Diagram met cijfers voor verwijzing in beschrijving:	4
Procesbeschrijving:	5
Procedure P01: Een klacht aanmaken	5
Procedure P02: Het klachtteam formeren	5
Procedure P03: De oplossing zoeken	6
Procedure P04: De oplossing terugkoppelen	6
Procedure P05: Klacht afsluiten	6
Procedure P06: Beleid of procedures wijzigen	6
Procedure P07: Escalatie naar geschillencommissie of 3 ^{de} partijen	7
Begripsbepaling:	8
Juridische beschrijving klachtenregeling:	9
Klachtopvang	9
Klachtenbehandeling	10
Overige bepalingen	13
Verwijzingen:	14

Versiebeheer:

Het eerste genoemde (hoogste) versienummer is de enige geldende klachtenprocedure.

Versieoverzicht:

Versienummer opbouw: klachten-jjmm###

Versienr.:	Datum:	Auteur:	Organisatie:	Oude versies verwijderd?
Klachten-1811004	16-11-2018	Rachel de Gelder		Ja
Klachten-1703003	27-3-2017	Ralf Ramakers		Ja: 27-3-17 – Ralf Ramakers
Klachten-1703002	21-3-2017	Ralf Ramakers		Ja: 21-3-17 – Ralf Ramakers
Klachten-1703001	19-3-2017	Ralf Ramakers		NVT

Wijzigingen per versie:

Versienr.:	Wijzigingen t.o.v. vorige versie
Klachten-1703003	- Incident meldingen opgenomen - Correcties uitgevoerd - Spelling, grammatica en opmaak tuning
Klachten-1703002	- Documentstructuur - Opzetten document voor eerste gebruik.
Klachten-1703001	Geen, initiële versie.

Klachtenfunctionaris:

Naam: de heer Rachel de Gelder

E-mail: degelder@me.com

Telefoon: 06 50 524 834



Inleiding:

“Een uiting van onvrede over een discrepantie tussen het verwachtingspatroon van de cliënt en hetgeen de zorgverlener, of een persoon werkzaam voor de zorgverlener, geboden heeft.”

Hierboven staat de definitie van een klacht zoals die in deze procedure gebruikt wordt. Deze definitie van een klacht is uitgebreider dan de door o.a. ActiZ ^(v1) of samenwerkingsorganisaties als InEen ^(v2) maar blijft een uitwerking van artikel 1 Wkkgz ^(v3).

Voor de uitbreiding met het noemen van het verwachtingspatroon is gekozen omdat de gegrondheid van een klacht vaak eerder ter discussie staat dan de klacht zelf.

Een praktijk voorbeeld:

Klacht: Mijn vader krijgt niet de zorg die hem beloofd is. Reeds meerdere malen is niemand langsgekomen om medische handeling x uit te voeren.

Reactie: De cliënt was aanwezig maar moest weg en had geen tijd om te wachten. Andere malen was niemand thuis.

Zoals hierboven zijn meerdere voorbeelden waarbij de klacht niet direct de zorg aangaat maar waarbij er een verschil is tussen wat de cliënt verwacht van de zorgverlener en dat wat de zorgverlener verwacht van de cliënt.

Het managen van verwachtingen is dan ook niet alleen essentieel bij het behandelen en oplossen van klachten maar is een onmisbare toevoeging op het verlenen van zorg en onderdeel van het kwaliteitssysteem.

Verder is het van belang te zien dat cliënten niet snel de stap zetten om een klacht in te dienen. Als een cliënt een klacht in dient moet de zorgverlener daar zorgvuldig mee omgaan.

Een laagdrempeliger klachtenbeleid kan mede zorgdragen voor een kwalitatief betere aangeboden zorg.

Met deze procedure voldoet men niet alleen aan de wettelijke eisen, de kwaliteit van de verleende zorg gaat omhoog.

Klachten zijn niet eng, ze zijn een kans de zorgkwaliteit naar een hoger niveau te tillen

Klachtenproces:

Diagram:

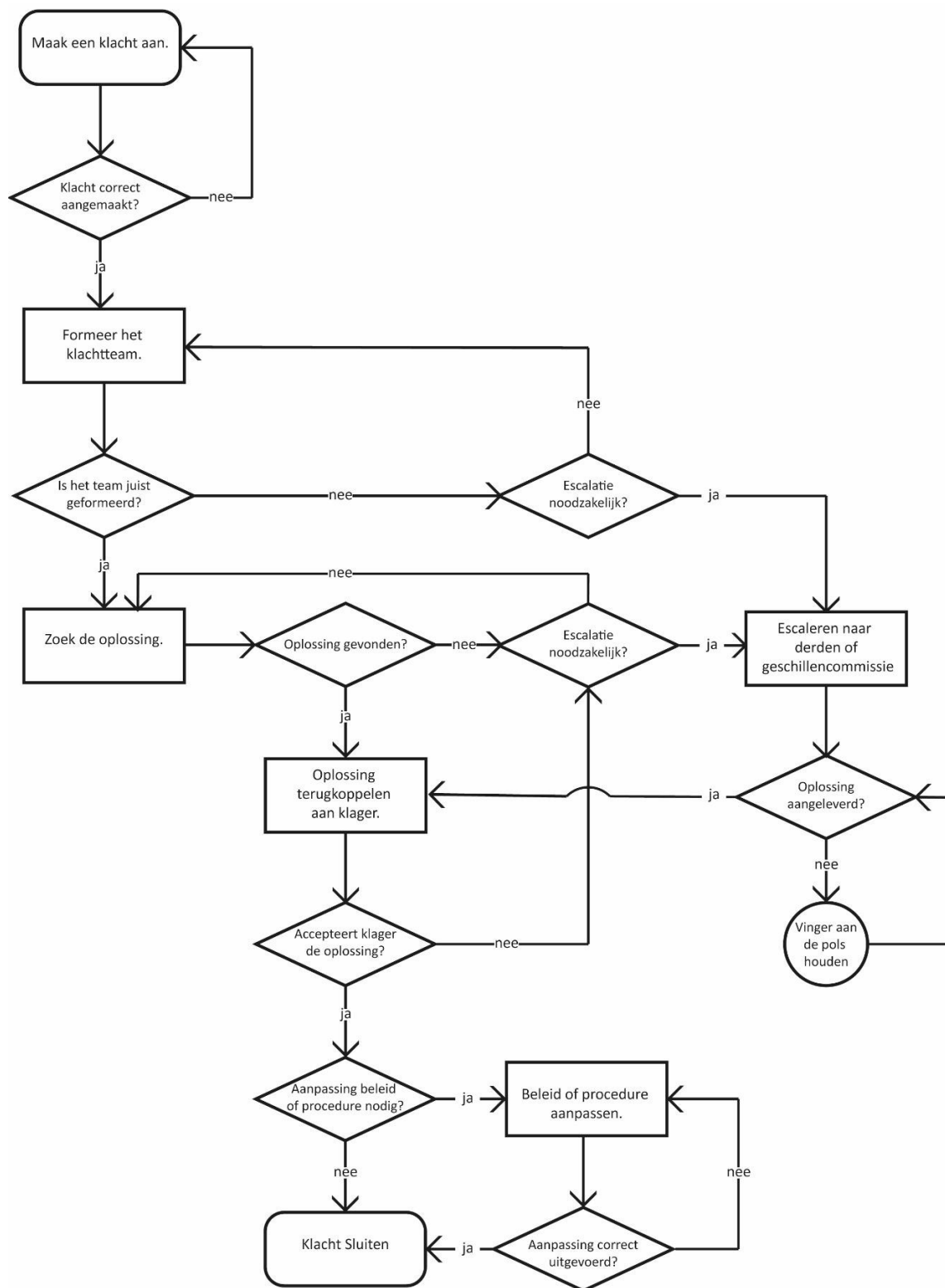
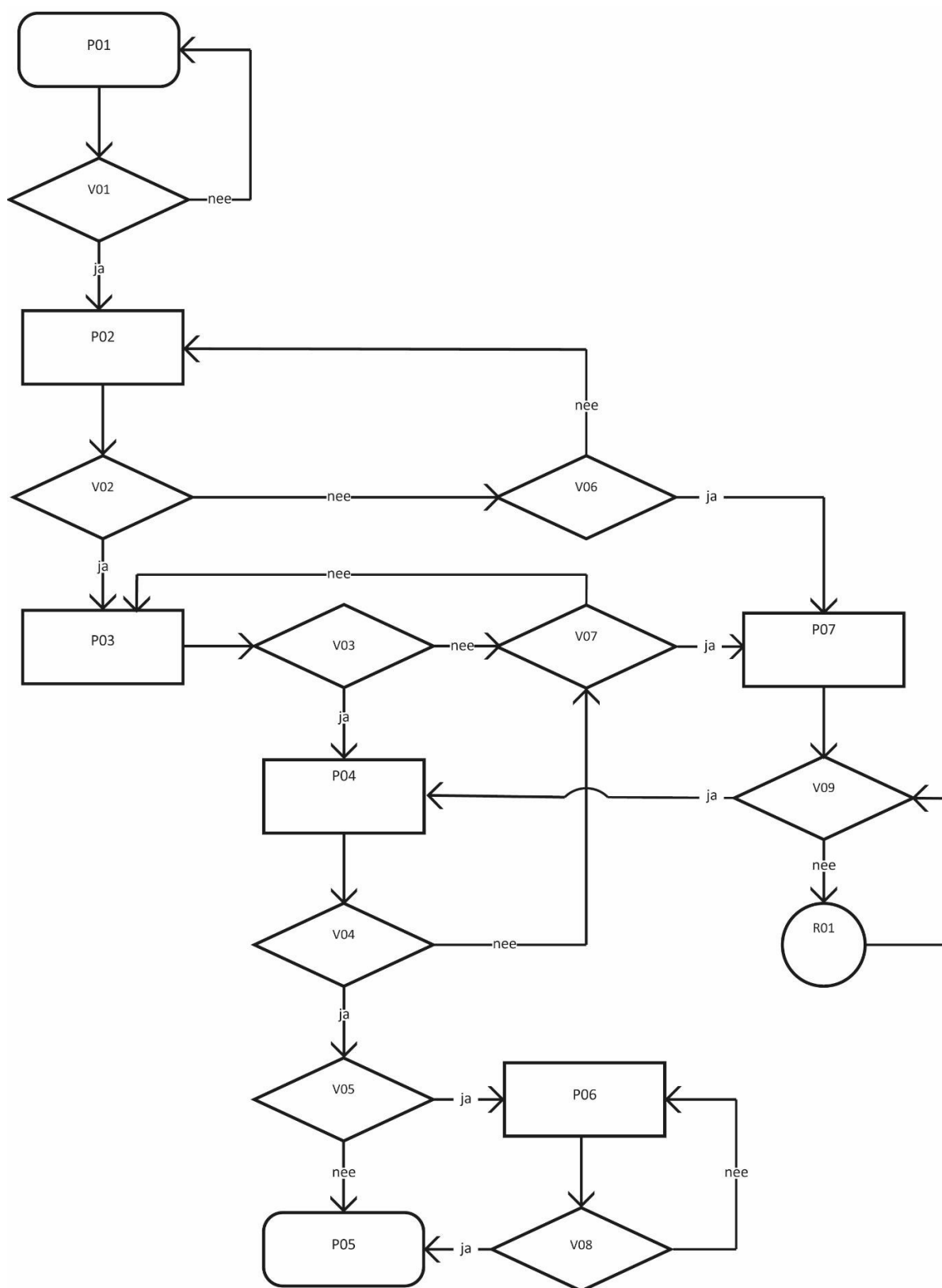




Diagram met cijfers voor verwijzing in beschrijving:



Procesbeschrijving:

Procedure P01: Een klacht aanmaken

Als een cliënt na het bespreken van zijn onvrede met de betrokkenen een klacht wil indienen kan hij dat schriftelijk, per e-mail of mondeling (telefonisch) bekend maken bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris maakt vervolgens met behulp van het klachtenformulier een nieuwe klacht aan en voert de volgende gegevens in:

- Nieuw klachtnummer
- Gegevens klager
- Gegevens aangeklaagde
- Klachtomschrijving zoals door de klager gemeld

Vervolgens pleegt de klachtenfunctionaris wederhoor met de aangeklaagde. Het verslag hiervan wordt ook opgenomen in het klachtenformulier.

Als laatste voert de klachtenfunctionaris een juiste bondige omschrijving van de klacht in.

Indien de klacht correct is aangemaakt, de klager en aangeklaagde zijn akkoord met de ingevoerde gegevens, kan het klachtteam samengesteld worden. (verder naar P02)

Is klacht nog niet juist aangemaakt, herhaalt P01 zich.

LET OP: Ook incidenten als bedoeld in het beleid "Veilig melden incidenten" kunnen binnenkomen als klacht

Ook kan een klacht geweigerd worden (zie juridische beschrijving) de procedure stopt dan hier.

Procedure P02: Het klachtteam formeren

Nadat de gegevens rondom een klacht bekend zijn kan de klachtenfunctionaris het klachtteam gaan formeren. Het doel van dit team is om een zo goed mogelijke oplossing te vinden voor zowel klager als de Stichting Hart voor Zorg en Welzijn Limburg.

Het team bestaat ten minste uit de klachtenfunctionaris zelf maar kan door hem naar wens uitgebreid worden naar behoefte met b.v.:

- Leidinggevende aangeklaagde
- Leverancier van producten
- Wijkverpleger
- Klager

Tijdens het samenstellen van het team kan blijken dat escalatie noodzakelijk is, b.v. omdat het team niet samengesteld kan worden of niet de mogelijkheid heeft om de oplossing te vinden. In dat geval volgt nu P07.

Kan een geschikt klachtteam samengesteld worden dan kan men naar de oplossing gaan zoeken, P03.



Procedure P03: De oplossing zoeken

Allereerst moet er gekeken worden of een tijdelijke oplossing mogelijk en gewenst is. Indien beide het geval zijn zal deze tussentijdse oplossing aan de klager aangeboden moeten worden.

Vervolgens gaat het klachtteam onder leiding van de klachtenfunctionaris op zoek naar de fundamentele oorzaak (root cause) van het probleem waaruit de klacht is ontstaan.

Als de oorzaak van het probleem boven water is kan het team een definitieve oplossing zoeken en deze aanbieden.

Kan het team echter binnen de gestelde tijd (zie juridische beschrijving) geen oplossing vinden dan volgt escalatie (P07).

Is de oplossing wel gevonden dan wordt deze beschreven en aan de klager voorgelegd. (P04)

Procedure P04: De oplossing terugkoppelen

Het klachtenformulier met daarin nu ook de oplossing opgenomen wordt aan de klager ter goedkeuring voorgelegd. Dit kan schriftelijk of via mail.

(De klager krijgt het formulier nu voor de 2^{de} keer te zien, zie P01)

Als de klager de oplossing accepteert moet de klachtenfunctionaris beoordelen of voor het invoeren van de oplossing wijzigingen in het beleid of bestaande procedures noodzakelijk zijn (P06). Als dit niet het geval is dan kan de klacht gesloten worden (P05)

Accepteert de klager de oplossing niet dan moet bekeken worden of er geëscaleerd moet worden (P07) of dat het team met de nieuwe informatie verder zoekt naar een oplossing (P03).

Procedure P05: Klacht afsluiten

Ter afsluiting van de klacht ontbindt de klachtenfunctionaris het klachtteam en bergt de klacht op in de klachtenregistratie. Daar wordt de klacht 2 jaar bewaard. De klacht mag niet in het cliëntendossier opgenomen worden.

LETOP: Is de klacht van oorsprong een gemeld incident zoals bedoeld in beleid Veilig Incident Melden dan wordt dit wel in het cliëntdossier opgenomen!

Procedure P06: Beleid of procedures wijzigen

Het kan zijn dat er procedures of (intern) beleid gewijzigd moet worden om een definitieve oplossing van een klacht in te voeren. Welke dit zijn dient op het klachtenformulier opgenomen te worden.

Procedure P07: Escalatie naar geschillencommissie of 3^{de} partijen

Het kan zo zijn dat een klacht niet op te lossen is of dat de geboden oplossing niet aanvaardbaar is voor de klager. In dat geval kan de klachtenfunctionaris de klager verwijzen naar de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl of www.degeschillencommissiezorg.nl)

Ook kan het zo zijn dat de oplossing moet komen van een 3^{de} partij b.v. een leverancier.

In dit soort gevallen wordt van de klachtenfunctionaris verwacht dat hij een vinger aan de pols houdt met betrekking tot de voortgang van de oplossing van een klacht.

Een andere mogelijke escalatie is het melden van een calamiteit bij de IGZ als gevolg van een incident zoals bedoeld in beleid veilig incident melden.

Hij informeert betrokken partijen over deze voortgang.



Begripsbepaling:

Binnen deze klachtenprocedure gelden de volgende begripsbepalingen:

I	Zorgaanbieder	Stichting Hart voor Zorg en Welzijn.
II	Raad van bestuur	De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
III	Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
IV	Klacht	Uiting van een discrepantie tussen het verwachtingspatroon van de cliënt en hetgeen de zorgverlener, of een persoon werkzaam voor de zorgverlener, geboden heeft. Deze dient ingediend te zijn via de in dit document aangegeven methode. Waaronder maar niet uitsluitend: - Onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan. - Het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
V	Klager	Degene die een klacht indient.
VI	Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
VII	Cliëntenraad	De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.
VIII	Klachtenfunctionaris	Degene die bij de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten.
IX	Zorg	Zorg of dienst als omschreven krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.



Juridische beschrijving klachtenregeling:

Onderstaande artikelen zijn overgenomen uit de *Modelklachtenregeling Wkkgz – ActiZ/LOC, Variant A_(v1)* en waar nodig aangepast zodat deze van toepassing zijn op de situatie bij de zorgverlener.

Klachtopvang

Artikel 1: Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 2: De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 3: De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en opherstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van



inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenprocedure, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Klachtenbehandeling

Artikel 4: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan bij voorkeur per e-mail, maar kan ook schriftelijk of zelfs mondeling of telefonisch.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 5: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris aangewezen door de Raad van Bestuur

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.



Artikel 6: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 7: Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 8: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 9: Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan



waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 10: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 11: Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 12: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.



Artikel 13: 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.

Overige bepalingen

Artikel 14: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 15: Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 16: Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het onder de aandacht brengen van deze regeling bij cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door zorgverleners reeds bestaande cliënten hierop te laten wijzen.

Artikel 17: Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de Raad van Bestuur en de cliëntenraad.

Artikel 18: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 19: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 20: Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 27-03-2017



Verwijzingen:

V1	(pagina 2)	ActiZ Klachtomschrijving	Document: 20161008 Modelklachtenregeling “uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of dooreen persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.”
V2	(pagina 2)	In Een Klachtomschrijving	Een schriftelijk of elektronisch bericht over: 1°. het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder; 2°. het professioneel functioneren van een zorgverlener; 3°. een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf.
V3	(pagina 2)	Wkkgz	

Takenlijst:

Taaknummer	Omschrijving:	Wie:	Datum:	Gereed:
T1703001	Benoemen klachtenfunctionaris	Raad van Bestuur	29-3-17	Nee
T1703002	Cliënten bekend maken met de klachtenprocedure en de klachtenfunctionaris	Zorgverleners	29-3-17	Nee
T1703003	Functiebeschrijving klachtenfunctionaris	Raad van Bestuur	29-3-17	Nee
T1703004	Opzetten periodieke rapportages van klachtenfunctionaris aan Raad van Bestuur	??	31-12-17	nee
T1703005	Inplannen evaluatie van de procedure	Klachtenfunctionaris	01-03-19	Nee
T1703006	E-mail adres voor klachtenfunctionaris aanmaken en in deze procedure opnemen	Klachtenfunctionaris	29-3-17	Nee
T1703007	Klachtenformulier maken	RRLOGO	22-3-17	Nee