

# PITTING

SAMEN STERKER



Klachtenregeling  
Versie: Augustus 2018

## Inleiding

Pittig is actief op zoek naar ervaringen van haar cliënten. Ervaringen van cliënten helpen Pittig te ontdekken waar de organisatie goed of minder goed in is.

Een klacht is daarbij voor Pittig een belangrijk signaal. Zij wil daar adequaat mee omgaan zodat zij het vertrouwen van de cliënt weet te behouden of te herwinnen. Bovendien kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

In de klachtenregeling wordt een onderscheid gemaakt tussen de interne en externe behandeling van klachten. Voor de externe klachtenbehandeling heeft Pittig aansluiting gezocht bij De Geschillencommissie Zorg

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Zorgaanbieder : Stichting Pittig;

Raad van Bestuur : bestuurder Stichting Pittig;

De Geschillencommissie Zorg : de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;

Client : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of praktische ondersteuning biedt in het dagelijks leven waar dat noodzakelijk is;

Klacht : Uiting van onvrede over een handeling, het nalaten van handelen en/of het nemen van een besluit door de zorgaanbieder (of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is) met directe gevolgen voor de cliënt;

Klager : de natuurlijke persoon die een klacht indient;

Aangeklaagde : degene die op wiens handelen of nalaten en/of besluit de klacht betrekking heeft;

Inspecteur : de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg;

Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van Stichting Pittig;

Klachtenfunctionaris : Het Klachtenloket Zorg

## **Artikel 2 Wie een klacht kan indienen**

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt worden ingediend door:

- de betreffende cliënt;
- diens wettelijke vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

## **Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend**

Een klacht kan, binnen de organisatie, worden voorgelegd aan:

- degene op wie de klacht betrekking heeft;
- diens leidinggevende;
- de Raad van Bestuur;
- de klachtenfunctionaris.

Daarnaast is het mogelijk om een klacht voor externe behandeling in te dienen bij De Geschillencommissie Zorg. De geschillencommissie is onafhankelijk. Indienen van een klacht bij De Geschillencommissie Zorg kan ook als een eerdere interne behandeling van de klacht niet tot een voor de klager passend resultaat heeft geleid of als deze van mening is dat de klacht niet afdoende behandeld is.

## **Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan in een persoonlijk gesprek, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

## **Artikel 5 De medewerker in dienst en medewerkers met een raamovereenkomst**

1. Een medewerker stelt degene die tegen hem een klacht heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem komen te bespreken.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten met de leidinggevende met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem al dan niet in bijzijn van die medewerker te komen bespreken.
5. Medewerkers met een raamovereenkomst maken ook gebruik van deze klachtenregeling.

## **Artikel 6 Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

## **Artikel 7 De klachtenfunctionaris c.q. Klachtenloket Zorg ([www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl))**

Het klachtenloket is een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris in de zin van de Wkkgz. De taak van het Klachtenloket Zorg is:

1. Het op verzoek van de cliënt van de zorgaanbieder gratis advies geven over het indienen van een klacht;
2. Het bijstaan van de cliënt van zorgaanbieder bij het indienen van de klacht;
3. Het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen

## **Artikel 8 De Geschillencommissie Zorg Algemeen**

De Geschillencommissie Zorg Algemeen (hierna te noemen de Commissie) behandelt overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door cliënten aan haar voorgelegde geschillen over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met de zorgaanbieder, tenzij de Commissie zicht daartoe niet bevoegd acht.

1. Geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Borderwijk 46, Postbus 90600, 2509LP Den Haag).
2. Een geschil wordt door de Commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder heeft gediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Indien de zorgaanbieder een geschil aanhangig wil maken, moet hij de cliënt schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken
5. De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement kan worden opgevraagd. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## **Artikel 9 overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## Artikel 10 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of aangeklaagde. Indien een klacht bij de geschillencommissie wordt ingediend kunnen er wel kosten in rekening worden gebracht.

## Artikel 11 Jaarverslag en regelement

1. De Geschillencommissie Zorg brengt jaarlijks van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden .  
Daarin beschrijft de Commissie het aantal en de aard van de door Commissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Commissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in de Directiebeoordeling aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

## Artikel 12 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad/cliëntenpanel.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Een kopie van deze regeling wordt verstrekt aan cliënten.

## Artikel 13 Evaluatie

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

## Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden

In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

## Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur.

## Artikel 16 Datum en inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01 augustus 2018.