

Klachten Reglement Cliënten

Definities

De organisatie

Adlon Oost Nederland

Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de organisatie en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

Klacht

Een uiting van onvrede over de zorgverlening of bejegening. Onder zorgverlening door de organisatie wordt begrepen de zorgverlening, waarop de cliënt op grond van de Zvw, Wlz, Wmo, Jeugdwet aanspraak maakt en de overige dienstverlening, die door of onder de verantwoordelijkheid van de organisatie wordt verleend.

Klager

Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie bij Adlon Oost Nederland

Klachtencommissie

Een door de leiding van de organisatie ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten.

Beroepscommissie

Een door het bestuur van de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg ingestelde commissie voor de behandeling van klachten in beroep, genaamd Landelijke Klachtencommissie Thuiszorg.

Protocol

Adlon Oost Nederland heeft een protocol voor de behandeling en afhandeling van klachten.

Aanmelding van een klachtprocedure

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden, dat ter beoordeling van de klachtencommissie.

Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van Adlon Oost Nederland. Klachten ontvangen door Adlon Oost Nederland en gericht aan de klachtencommissie van Adlon Oost Nederland worden direct na ontvangst doorgestuurd naar de klachtencommissie van Adlon Oost Nederland. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Indien de klager dit wenst, wordt door Adlon Oost Nederland hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht.

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie

De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht deze direct door naar Adlon Oost Nederland. De klachtencommissie verzoekt daarbij de organisatie te bezien of de klacht in der minne tussen klager en Adlon Oost Nederland voor klager kan worden opgelost. Adlon Oost Nederland informeert de klachtencommissie binnen drie weken of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot de behandeling van de klacht over.

De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien de klager geen prijs stelt op bemiddeling dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en organisatie over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

De klachtencommissie zendt alle stukken die klager en de organisatie aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de organisatie als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd voor een mondelinge toelichting.

Klachtenreglement

De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is, of als daartoe een verzoek wordt gedaan door klager of de organisatie. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure.

De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. Binnen vier weken na aanvraag van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie een beslissing. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de leiding van de organisatie gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de leiding van de organisatie.

In spoedeisende gevallen neemt de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen een week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de leiding van de organisatie en aan de klager en bewaakt voorts de in dit reglement voorgeschreven procedure.

Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaart door de klachtencommissie stuurt de leiding van de organisatie binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de leiding van de organisatie voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie de maatregelen die de organisatie neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Vertegenwoordiging en bijstand

De klager en Adlon Oost Nederland kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring over te leggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Wanneer je als organisatie niet lid bent van de LVT kan je wel vragen of het bestuur van de LVT onze cliënten de mogelijkheid geven de beroepscommissie in te schakelen

Geheimhouding

De klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn genomen. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

Het verstrekken van informatie

De leiding van Adlon Oost Nederland verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijk toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt dan wel zijn daartoe gemachtigde vertegenwoordiger geen informatie over de cliënt worden gegeven.

Jaarverslag

De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van Adlon Oost Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Richtlijnen Klachtenbehandeling

- Adlon Oost Nederland beschikt over een heldere procedure voor de behandeling van klachten binnen de organisatie, welke schriftelijk is vastgelegd. Daarnaast beschikt Adlon Oost Nederland over een procedure voor de formele afhandeling van klachten bij de klachtencommissie, welke eveneens schriftelijk is vastgelegd en voldoet aan de wettelijke bepalingen. Adlon Oost Nederland heeft nog geen onafhankelijke klachtenfunctionaris vanwege de omvang van haar cliëntenbestand. Er is tijdens de opmaak van dit reglement nog geen cliënten en personeel bij ADLON.
- Cliënt wordt bij de aanvang van de hulpverlening zowel schriftelijk als mondeling op de hoogte gebracht van beide bovengenoemde klachtenregelingen en hun onderlinge samenhang.
- Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede wordt als klacht aangemerkt, indien de cliënt dat wenst. Indien een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede als klacht wordt aangemerkt, wordt deze ook als klacht behandeld. Indien de cliënt geen behoefte heeft aan verdere behandeling van zijn klacht, wordt de behandeling gestaakt. Hiervan wordt aantekening gemaakt.
- Adlon Oost Nederland voert een klachtenregistratiesysteem, waarin iedere klacht wordt opgenomen. Van elke fase van afhandeling wordt aantekening gemaakt.
- De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de wijze waarop Adlon Oost Nederland de klacht gaat behandelen en wie daarbij wordt ingeschakeld. Adlon Oost Nederland houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt. Binnen Adlon Oost Nederland is een functionaris in het bijzonder belast met de opvang, registratie en procedurele afhandeling van de klacht.
- Adlon Oost Nederland doet al het mogelijke om de klacht binnen 14 dagen af te handelen. Indien dat niet lukt, meldt de organisatie dit tijdig aan de cliënt. Dit kan tot 6 weken tijd in beslag nemen.
- Indien een klacht in der minne is opgelost, stelt Adlon Oost Nederland de klager daarvan schriftelijk op de hoogte, met beschrijving van de oplossing. De cliënt wordt schriftelijk in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht wat hem betreft afdoende is opgelost of niet. De cliënt wordt bij die gelegenheid gewezen op de mogelijkheid zich alsnog tot de klachtencommissie te wenden.
- Adlon Oost Nederland wijst de cliënt op de instantie waar een klacht kan worden ingediend, indien de klacht geen betrekking heeft op het werkterrein van de organisatie.
- Adlon Oost Nederland neemt bij de behandeling van iedere klacht strikte vertrouwelijkheid in acht.