



Klachtenregeling en procedure Agape Zorg

2024/2026

Dat een ander het net zo goed mag hebben!

Inleiding

De klachtenregeling van Agapè Zorg is ontworpen om klanten en hun vertegenwoordigers een duidelijk en gestructureerd proces te bieden voor het indienen en behandelen van klachten met betrekking tot de zorgverlening. Deze regeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ), de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

Het streven naar optimale kwaliteit houdt in dat Agapè Zorg actief zal zijn in het herkennen van situaties waaruit klachten kunnen voortkomen, met een proactieve aanpak om problemen op te lossen. Bij voorkeur wordt, zelfs na de formele indiening van een klacht, gestreefd naar een oplossing door middel van bemiddelingsgesprekken tussen de klager, de betrokken medewerker en/of leidinggevende. Maar let op, voel je zeker vrij om een klacht in te dienen en als de bemiddeling niet naar tevredenheid is, maat dat dan kenbaar, dat moet altijd kunnen en daar willen we als organisatie van leren. Als een bevredigende oplossing niet wordt bereikt na de bemiddeling, doorloopt de klager - na schriftelijke indiening van de klacht - het proces van hoor en wederhoor binnen de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie, om een uitspraak over de klacht te verkrijgen.

Klachten van klanten en/of (wettelijk) vertegenwoordigers kennen drie niveaus, waarop ze opgepakt worden:

1. Uitingen van bezorgdheden, of ontevredenheid
2. Informele klachten: Klachten bij de klachtenfunctionaris
3. Formele klachten: Klachten bij de klachtencommissie

Toepassingsgebied

Agapè Zorg conformeert zich met deze regeling en procedure aan de vigerende wet- en regelgeving, waaronder onder andere de Wkkgz. Voornoemde wet geldt niet voor zorg en/of ondersteuning van Agapè Zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Agapè Zorg is echter van mening dat een eenduidig beleid ten aanzien van klachten bijdraagt aan de duidelijkheid en werkbaarheid en zo ook aan haar kwaliteit. Deze onderhavige procedure/regeling is dan ook van toepassing op een ieder die zorg van Agapè Zorg afneemt ongeacht de financieringsvorm.

De directie draagt er zorg voor dat deze procedure op adequate wijze onder de aandacht van klanten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers wordt verspreid. De informatie omtrent deze regeling/procedure is terug te vinden op de website www.Agapè-Zorg.nl. Desgevraagd wordt een afschrift van deze regeling/procedure verstrekt aan klanten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers.

1. Signaal van bezorgdheid, of onvrede

Je kunt je signaal van ontevredenheid bespreken met de medewerker van Agapè Zorg over wie je niet tevreden bent of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waar je ontevreden over bent. Je kunt je ook melden bij zijn of haar leidinggevende of direct bij de klachtenfunctionaris.

De medewerker van Agapè Zorg stelt jou dan in de gelegenheid om jouw onvrede op korte termijn met hem/haar te bespreken. De medewerker zorgt ervoor dat, indien het nodig is voor de oplossing van jouw onvrede, ook de juiste overige medewerkers betrokken worden. Mits jij daar geen bezwaar tegen maakt. Als je je onvrede aan de leidinggevende hebt gemeld dan stelt de leidinggevende jou altijd in de gelegenheid om dit met hem/haar te bespreken. De medewerker is ook bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of jij dit niet wenselijk vinden. De leidinggevende informeert de betreffende medewerker over de geuite onvrede. Daarnaast wijst de medewerker of leidinggevende jou op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Na het uiten van jouw onvrede bespreekt de medewerker of leidinggevende dit, anoniem of met jouw toestemming, in zijn of haar team. Dit doet de medewerker met het doel om jouw onvrede weg te nemen maar ook om het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen. Dit draagt bij aan de kwaliteit van onze zorg. De medewerker en/of leidinggevende bespreekt de uitingen van ontevredenheid met de klachtenfunctionaris. Elk MT worden ingediende klachten besproken, (als deze van toepassing zijn) en wordt bijgedragen aan een cultuur waarbinnen actief gemeld kan worden en geleerd kan worden van ingediende klachten, om zo de kwaliteit van de zorg te verbeteren.. Tevens worden deze gedeeld met de klachtencommissie.

Wordt aan jouw onvrede niet (genoeg) tegemoet gekomen dan verwijst de medewerker of de leidinggevende jou op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

2. Informele klacht- de klachtenfunctionaris

Is het signaal van onvrede aanhoudend of wordt het niet goed (genoeg) opgepakt door de medewerker of de leidinggevende dan kun je een klacht neerleggen bij Agapè Zorg. Dit noemen we een informele klacht.

2.1 Klachtenfunctionaris

Een informele klacht kun je indienen bij onze klachtenfunctionaris. Op grond van de wet is Agapè Zorg verplicht over een klachtenfunctionaris te beschikken. Agapè Zorg heeft daarvoor aangesteld:

De heer RMH Bollen, Adviseur bedrijfsvoering.

Richard@agape-zorg.nl / 06-44862799

De klachtenfunctionaris heeft als taak om jou op jouw verzoek kosteloos te adviseren over het indienen van een klacht, je bij te staan bij het formuleren ervan, en je te helpen bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De functionaris streeft naar een zo bevredigend mogelijke, duurzame oplossing en naar herstel van de relatie tussen jou en Agapè Zorg. Dit tracht de functionaris in eerste instantie te bereiken door bemiddeling. Bovendien kan zij je informeren over de diverse opties voor het indienen van een klacht.

De klachtenfunctionaris vervult een verscheidenheid aan taken om een effectieve klachtenafhandeling te waarborgen:

Hij begint met het verstrekken van heldere informatie over de klachtenregeling aan jou, medewerkers en andere betrokken partijen. Daarnaast biedt hij advies en ondersteuning bij het formuleren van klachten indien nodig.

Hij faciliteert het proces van klachtenoplossing, vaak door middel van bemiddeling tussen jou en de relevante afdeling of persoon binnen Agapè Zorg. Op verzoek geeft hij uitleg over hoe het oordeel van de

zorgaanbieder tot stand komt en assisteert hij bij het voorleggen van klachten aan de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klachtencommissie en/of schadebehandelaar binnen de organisatie zo spoedig mogelijk, maar binnen 5 werkdagen na jouw contact met hem, op de hoogte wordt gesteld van het gekozen traject.

Zijn voornaamste doel is het bereiken van een duurzame oplossing voor de klacht en het herstel van de relatie tussen jou en Agapè Zorg. Daarom richt hij zich sterk op bemiddeling als middel om dit te bereiken.

Hij houdt nauwkeurig bij welke klachten zijn gemeld, de acties die hij heeft ondernomen naar aanleiding van deze klachten, en de resultaten daarvan. Periodiek rapporteert hij schriftelijk over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het management.

Daarnaast signaleert hij structurele tekortkomingen in de zorg en kan hij aanbevelingen doen op basis van zijn bevindingen.

Belangrijk is dat hij zorg draagt voor een zorgvuldige dossiervoering, waarbij de privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd en onbevoegden geen toegang hebben tot de informatie.

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van commissarissen wenden indien deze van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van haar werkzaamheden of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van commissarissen doet hier onderzoek naar en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden. Indien de actie van de raad van commissarissen zoals hiervoor omschreven niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat zij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Commissarissen, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van commissarissen van Agapè Zorg.

De klachtenfunctionaris mag zelf niet betrokken zijn bij de zorgverlening waarop de klacht betrekking heeft, zij moet haar werk onafhankelijk en onpartijdig overeenkomst de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg uitvoeren. Agapè Zorg mag zich niet bemoeien met de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden inzake de behandeling van de klachten verricht.

Gedurende de tijd dat jouw klacht onder behandeling bij de klachtenfunctionaris is, geldt nog geen wettelijke termijn voor het afhandelen van deze klacht. Deze termijnen gaan pas geleden bij het indienen van een formele klacht, zie paragraaf 3.3.

2.2 Het indienen van een klacht

Wanneer je een klacht indient kun je dit zoals hiervoor al genoemd doen bij de klachtenfunctionaris. Je klacht moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. De klacht kan mondeling, telefonisch, per e-mail of schriftelijk worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert, in "ONS" (zorgregistratiesysteem).
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - Jou of namens jou, maar wel altijd met jouw toestemming
 - Jouw (wettelijk) vertegenwoordiger
 - Nabestaanden van jou, zoals bedoeld in de Wkkgz
4. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kun je je laten (wettelijk) vertegenwoordigen door een door jou aangewezen of schriftelijk gemachtigde persoon.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als (wettelijk) vertegenwoordiger van jou wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, zal de klachtenfunctionaris je dat laten weten, uiteraard wel onder vermelding van de gronden.

2.3 Informatie en keuze klachttraject

Nadat je een klacht hebt ingediend bij de klachtenfunctionaris ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met jou en informeert je over de mogelijkheden met betrekking tot de behandeling van de klacht. Dit kan zowel mondeling of schriftelijk. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

Jij bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

1. Verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Agapè Zorg wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform paragraaf 1;
2. Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
3. Verzoek om een oordeel van directie van Agapè Zorg: de klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert de directie, klager en verweerder, waarna deze het oordeel kan formuleren;
4. Verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims in behandeling worden genomen en indien nodig voorgelegd worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar;
5. Verzoek om een oordeel van de landelijke geschillencommissie: indien traject 2, 3 en/of 4 niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en de klager wil verder met zijn/haar klacht, dan staat de weg naar de landelijke geschillencommissie open, zie paragraaf 5.3;
6. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten 1 t/m 5 mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met jou en betrokken medewerkers.

2.4 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 2.3 vindt voortvarend, klant- en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en medewerker of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
 - b. zal in elk geval binnen vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer je van mening bent dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens 2.3 lid 1.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 onder 2.3 niet tot een bevredigend resultaat voor jou leidt, kun je besluiten alsnog een oordeel (lid 3 onder 2.3) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van jouw schriftelijk verzoek om een formeel oordeel van Agapè Zorg.

2.5 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Je zult hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. Ook als je de klacht intrekt kan de functionaris je klacht niet verder behandelen. Je kunt je intrekking schriftelijk/elektronisch kenbaar maken. Je ontvangt altijd een schriftelijke/elektronische bevestiging van deze intrekking van de functionaris. Als je de klacht mondeling intrekt, wordt de intrekking schriftelijk aan je bevestigd onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking. Ook in het geval van dringende reden kan Agapè Zorg besluiten de klachtbehandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake als jij je agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtbehandeling in alle redelijkheid niet meer van Agapè Zorg kan worden verlangd. Je wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

3. Formele klacht - Behandeling door de klachtencommissie

Als je een oordeel van Agapè Zorg wenst, dan dien je dit verzoek schriftelijk in bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan je hierbij, indien gewenst, adviseren. Agapè Zorg heeft een onafhankelijke klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze procedure.

1.1 Samenstelling klachtencommissie

Agapè Zorg maakt voor de externe Klachtencommissie gebruik van de expertise van UniekJP. Te selecteren klachtencommissie leden mogen niet werkzaam zijn of op een andere wijze verbonden zijn aan Agapè Zorg.

De Klachtencommissie wordt samengesteld op basis van de expertise die nodig is op grond van de voorliggende klacht en bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter. De voorzitter fungeert onder andere als coördinerend aanspreekpunt van de Klachtencommissie. Indien noodzakelijk neemt een van de leden de taken van de voorzitter waar tijdens diens ontstentenis.

Agapè Zorg stelt een ambtelijk secretaris beschikbaar aan de Klachtencommissie. Deze ondersteunt de Klachtencommissie in administratieve zin. De ambtelijk secretaris is bij de behandeling van een klacht niet eerder betrokken geweest bij klager of diens gezin. Mocht hiervan sprake zijn dan wordt de ambtelijk secretaris vervangen. De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

3.2 Indienen klacht

De secretaris van de klachtencommissie is het aanspreekpunt voor klager (jij) en verweerders (medewerker Agapè Zorg). Deze kan ingediend worden bij:

Agapè Zorg

t.a.v. de klachtencommissie

Adres: Ambyerstraat Noord 148A, 6225 EJ te Maastricht

of per e-mail naar: klachtencommissie@Agapè-Zorg.nl o.v.v. klachtencommissie

1. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.

Een klacht bevat altijd:

- De personalia van jou (de klager (bij (wettelijk) vertegenwoordiging tevens de personalia van degene die de klacht indient))
 - De geboortedatum van de klager
 - De datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd
 - De datum van het indienen van de klacht
 - De personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft
 - De feiten of de handeling waarover wordt geklaagd
 - Een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan
 - De handtekening van de klager en bij (wettelijk) vertegenwoordiging tevens de handtekening van de (wettelijk) vertegenwoordiger
2. In geval van (wettelijk) vertegenwoordiging vraagt de klachtencommissie de (wettelijk) vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt. Eventueel kan de klachtencommissie besluiten om rechtstreeks contact met jou te zoeken.
3. Indien jouw klacht onvoldoende informatie bevat om tot een adequate afhandeling te komen, stelt de commissie jou in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
4. Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
5. Een klacht is niet ontvankelijk als de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan of de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een advies of oordeel niet meer mogelijk is.

6. De commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij jou, bij degene over wie is geklaagd door middel van toezending klachtbrief en licht de raad van commissarissen in.
7. Jij als klager ontvangt een machtigingsformulier met verzoek om toestemming aan de klachtencommissie voor het beschikbaar stellen van (onderdelen van) het dossier ten behoeve van het onderzoek naar de (toedracht van de) klacht.
8. Nadat jij en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft hun standpunt schriftelijk hebben kenbaar gemaakt, stelt de commissie hen in beginsel binnen vier weken na indiening van de klacht in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord, waarvan alleen om zwaarwegende redenen kan worden afgeweken. De klachtencommissie stelt een datum vast voor de hoorzitting en vermeldt bij de uitnodiging de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen.
9. Een lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht die (mede) tegen hem is gericht.
10. Indien een lid op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht, anders dan in het vorige lid bedoeld, neemt het lid geen deel aan de behandeling van de klacht.

3.3 Advies klachtencommissie en oordeel raad van commissarissen

De commissie zal in principe binnen vijf weken na indiening van jouw klacht degene over wie is geklaagd en de raad van commissarissen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar advies betreffende de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Op basis hiervan kan de raad van commissarissen zijn oordeel formuleren. Daarbij wordt in ieder geval gewezen op de mogelijkheid om de klacht desgewenst aan De Geschillencommissie zorg voor te leggen. De raad van commissarissen deelt jou, degene(n) over wie is geklaagd en de commissie binnen zes weken na indiening van jouw klacht schriftelijk het oordeel mede en of er naar aanleiding van het advies maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke.

Als de klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, laten zij dit schriftelijk, binnen de gestelde termijn aan jou en degene op wie de klacht betrekking heeft weten. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het advies alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld onder paragraaf 2.3 onder 3 en/of 4 is bepaald.

Indien de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk aan jou en degene op wie de klacht betrekking heeft mede. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie verzoekt jou dan om haar binnen twee weken te laten weten of jij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie zorg. Indien je hiertoe niet bereid bent en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie zorg kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

Indien een klacht (mede) gericht is tegen de raad van commissarissen, neemt deze geen deel aan de oordeelsvorming.

4. Schadeclaim

Indien de klacht conform paragraaf 2.3 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van Agapè Zorg. Je ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor jou staan vermeld. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar van Agapè Zorg een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met jou, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van genoemde termijnen worden afgeweken. De termijnen opgenomen onder paragraaf 3.3 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding.

5. Overige bepalingen

5.1 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg aan jou die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en jij meldt dat de klacht ook bij andere zorgaanbieders is ingediend. Als jij het op prijs stelt, kan een gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders volgen. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. De klachtenfunctionaris spreekt namens Agapè Zorg met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

5.2 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien je al eerder een traject hebt doorlopen uit paragraaf 2.3 en je kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van jou is ontvangen. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

5.3 De Geschillencommissie zorg

Als jouw klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar jouw tevredenheid is opgelost en je daarin niet berust, is er sprake van een geschil. Jij als klager kunt dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zorg. Agapè Zorg is aangesloten bij de Geschillencommissie zorg algemeen. Dit is een onpartijdige, landelijke deskundige commissie die jouw geschil beoordeelt en waarvan je een bindende uitspraak ontvangt. Dat betekent dat jij en Agapè Zorg zich aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kun je kijken op:

www.degeschillencommissiezorg.nl

Je kunt alleen rechtstreeks - zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien er niet van jou verlangd mag worden, onder de gegeven omstandigheden, dat jij jouw klacht over een betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient. Let op hier zijn wel kosten aan verbonden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het onder 3.3. bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

5.4 Geheimhouding en registratie

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij of zij 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/haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Indien de klacht conform wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

5.5 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Agapè Zorg bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het Agapè Zorg dossier. Een klachtendossier wordt niet langer dan nodig bewaard. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in jouw dossier bewaard.

5.6 Kosten

De behandeling van klachten op basis van deze regeling zijn kosteloos. De kosten voor externe, op jouw initiatief zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door jou bij de klachtafhandeling betrokken (wettelijk) vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van jou. Indien Agapè Zorg zich laat bijstaan door een externe deskundige zijn die kosten voor Agapè Zorg.

5.7 Verslaglegging

Verslaglegging over het aantal en de aard van de binnen Agapè Zorg behandelde uitingen van ontevredenheid en klachten en de strekking van haar oordelen vindt geanonimiseerd plaats in de kwartaalrapportages Kwaliteit en Veiligheid. In deze rapportages worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd. De klachtencommissie brengt aan Agapè Zorg jaarlijks, voor 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aangaande het voorgaande kalenderjaar, met betrekking tot het aantal en de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen. Een beknopte evaluatie van de werkbaarheid van de klachtenregeling maakt deel uit van dat verslag, alsmede een evaluatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie. In het verslag wordt tevens aandacht besteed aan de nevenactiviteiten van de leden van de klachtencommissie. Na verslaglegging door de klachtencommissie draagt Agapè Zorg er zorg voor dat –met inachtneming van hetgeen door de klachtencommissie is verwoord– het gedeelte van het verslag van de Klachtencommissie duidelijk naar voren komt in een door Agapè Zorg verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft Agapè Zorg de volgende onderwerpen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop Agapè Zorg de regeling onder de aandacht van de Agapè Zorgen heeft gebracht; de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten waarbij de onafhankelijkheid van Agapè Zorg, de termijnen waarop uitspraak wordt gedaan dan wel daarvan wordt afgeweken, het waarborgen van het daadwerkelijk plaatsvinden van hoorzittingen en de bijstand van partijen heeft plaats gevonden.

Het jaarverslag wordt door de klachtencommissie tevens verstrekt aan de beleidsmedewerkers van Agapè Zorg die naar aanleiding van het verslag vanuit hun expertise hun bevindingen aan Agapè Zorg rapporteren.

5.8 Vaststelling, wijziging en evaluatie

Deze procedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van commissarissen. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en klachtencommissie. Het MT betreft bij iedere evaluatie van de klachtregeling ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad daarbij.