

VINCIO»
GOOD TO
GREAT

Klachtenreglement VINCIO

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 Begrippen.....	3
Artikel 2 Uitgangspunten.....	4
Artikel 3 Het indienen van een klacht	4
Artikel 4 De directie.....	5
Artikel 5 Slotbepalingen	6

Artikel 1 Begrippen

Klacht:	een op schrift gestelde uiting van een als ongewenst ervaren gedraging (handelen of nalaten) door de zorgaanbieder/behandelaar jegens een cliënt;
Klager:	cliënt die een klacht heeft geuit;
Verweerder:	VINCIO behandelaar of medewerker aan wie de klacht is gericht
VINCIO:	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Vincio handelend onder de naam VINCIO, gevestigd te Delta 40, 6825 MS Arnhem.
Klachtenfunctionaris:	(verder te noemen de KF). Interne medewerker van Vincio, die verantwoordelijk is voor een juiste afhandeling van klachten
Geschillencommissie	VINCIO (verder te noemen de commissie): externe commissie bestaande uit leden, die niet verbonden zijn aan VINCIO
Wkkgz:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wkkgz. Dit klachtenreglement is gebaseerd op de Wkkgz.

Artikel 2 Uitgangspunten

VINCIO is verantwoordelijk voor het verlenen van adequate en kwalitatief hoogwaardige zorg aan haar cliënten. Meer in het algemeen verleent VINCIO tenminste die zorg die onder de gegeven omstandigheden door cliënten (minimaal) van haar mag worden verwacht; Het is de verantwoordelijkheid van de directie van VINCIO te zorgen voor snelle en correcte afhandeling van klachten.

Van klager mag in het algemeen worden verwacht dat hij/zij zich eerst zelf tot verweerder richt met zijn klacht alvorens de andere keuzes te overwegen.

De geschillencommissie verklaart de klacht (deels) (on)gegrond en velt een gedegen oordeel wat voor alle partijen bindend is.

De mogelijkheid bestaat dat de gedraging waartegen de klacht zich richt tevens is onderworpen aan tuchtrechtspraak als bedoeld in (art. 47 van) de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Dit reglement laat die tuchtrechtspraak onverlet.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend per mail, mondeling, schriftelijk en via de website.

De klager kan kiezen uit drie mogelijkheden met betrekking tot de behandeling van een door een cliënt of diens vertegenwoordiger/gemachtigde ingediende klacht:

- Keuze 1: De cliënt/klager bespreekt de klacht rechtstreeks met de betrokken medewerker.
- Keuze 2: De cliënt/klager bespreekt de klacht met de KF, die bemiddelt tussen de klager en de verweerder
- Keuze 3: De officiële schriftelijke klachtbehandeling via de commissie.

Toelichting keuze 1:

In de nieuwe Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg wordt uitgegaan van de wens om de klacht zo dicht mogelijk bij de bron op te lossen. In dat kader is het binnen VINCIO gewenst, dat de intern betrokkene met de klager de klacht zelf zo spoedig mogelijk naar tevredenheid van de klager afhandelt.

Toelichting keuze 2:

Indien klager geen gebruik wenst te maken van keuze 1 kan hij zijn klacht indienen bij de KF. De KF bemiddelt tussen de klager en de verweerder met als doel een voor klager bevredigende oplossing.

De KF zorgt bij keuze 2 dat:

- klager binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst krijgt met uitleg over de interne klachtenprocedure.
- de klacht binnen één week na ontvangst ten behoeve van hoor en wederhoor doorgestuurd wordt naar de intern betrokkene(n) en conform de afspraak met klager behandeld wordt.

- de intern betrokkene binnen één werkweek na ontvangst de klacht met de klager bespreekt.
- de intern betrokkene dit contact binnen één werkweek terugkoppelt naar de KF.
- indien gekozen is voor een schriftelijke afhandeling door de intern betrokkene binnen één werkweek de schriftelijke reactie naar de klager gestuurd wordt.
- de KF daarna binnen twee werkweken met de klager contact opneemt om na te gaan of de klacht met het contact met de intern betrokkene c.q. de schriftelijke reactie van deze persoon naar tevredenheid is afgehandeld.

Toelichting keuze 3:

Indien klager geen gebruik wenst te maken van keuze 1 of keuze 2 resteert de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de commissie. De commissie kent haar eigen reglement:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/media/2432/zga-reglement.pdf>

Aan het indienen van een klacht bij de commissie zijn kosten verbonden voor de klager (zie het reglement van de commissie artikel 8 sub 1).

Indienen van een klacht bij de commissie kan alleen schriftelijk. De KF kan klager helpen bij het opstellen van een klacht.

De uitspraak van de commissie is bindend.

Artikel 4 De directie

In het geval de commissie tevens aanbevelingen heeft gedaan beslist VINCIO of en zo ja hoe, hieraan gevolg wordt gegeven;

De VINCIO kan in afwachting van de uitspraak van de commissie, indien de aard en/of de ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft/geven, tijdelijke maatregelen nemen teneinde een ongestoorde voortgang van de werkzaamheden te verzekeren.

Artikel 5 Slotbepalingen

Van de termijnen genoemd in dit reglement kan in voorkomende gevallen en indien de noodzaak daartoe blijkt, worden afgeweken. De commissie en/of de zorgaanbieder/behandelaar nemen daartoe steeds een expliciet besluit waarin wordt aangegeven met welke periode de geldende termijn wordt verlengd. Dit besluit wordt aan alle betrokkenen toegestuurd;

Nimmer zal aan klager kosten in rekening worden gebracht die verband houden met de behandeling van de klacht tenzij klager de commissie inschakelt. In beginsel kan klager ook geen kosten in rekening brengen bij de commissie en/of VINCIO;

Dit reglement kan worden aangehaald als het "Klachtenreglement VINCIO". Aan het bestaan van dit reglement en de mogelijkheid een klacht in te dienen wordt binnen de betreffende organisatie ruime bekendheid gegeven. Het reglement zal op een centrale plaats binnen de organisatie voor een ieder ter inzage worden gelegd;

Wijzigingen van het reglement worden door de directie vastgesteld op voordracht van de KF en na raadpleging van opdrachtgevers en de betrokkenen;

Het Reglement treedt in werking op een door de directie te bepalen datum.

Arnhem, januari 2020