

WOORD VOORAF

Het bestaande klachtrecht voor cliënten is herzien en opnieuw vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Doelen van de Wkkgz zijn o.a. het verbeteren van de positie van de cliënt op het moment dat er een klacht is ontstaan en meer openheid creëren over klachten en ongewenste gebeurtenissen.

Naar aanleiding van deze aanpassingen in de wetgeving hebben wij ook onze interne klachtenprocedure gewijzigd. U vindt deze vernieuwde klachtenprocedure op onze website.

Met deze aangepaste klachtenprocedure willen wij alle cliënten en hun vertegenwoordigers een goede en complete wegwijzer bieden om zich uit te spreken als Convivio niet aan hun verwachtingen voldoet.

Deze nieuwe regeling voldoet aan alle vereisten van de huidige Wkkgz.

Daar waar u leest 'cliënt' bedoelen wij onze bewoners en hun vertegenwoordigers.

DE WKKGZ EN DE PRAKTIJK

De Wkkgz verplicht iedere zorgaanbieder om een (al of niet externe) klachtenfunctionaris te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke geschilleninstantie.

Convivio heeft gekozen voor een externe klachtenfunctionaris en zich aangesloten bij een door de overheid erkende geschillen instantie.

De externe klachtenfunctionaris

Een cliënt kan een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris moet de cliënt voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. Een klachtenfunctionaris moet voldoende onafhankelijk en onpartijdig zijn.

Als een cliënt een klacht indient, zijn zorgaanbieders verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken). Bij voorkeur is dit een oplossing en is de klacht 'opgelost'.

Diegene die een klacht wil indienen moet dat zo spoedig mogelijk doen na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. De afhandeling van een klacht wordt bemoeilijkt naarmate meer tijd is verstreken.

De geschilleninstantie

Als bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil.

De cliënt kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

Een geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-. De geschilleninstanties moeten de uitspraken publiceren, waarbij de naam van de zorgaanbieder zichtbaar is, maar niet herleidbaar naar individuele personen.

De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister van VWS. Voor erkenning gelden strenge eisen, die staan in de 'Uitvoeringsregeling Wkkgz'.

De geschillencommissies van 'De Geschillencommissie Zorg' waarbij Convivio is aangesloten zijn alle erkend door de minister.

Algemeen

Er geldt geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure of de melding van een voorval, ongewenste gebeurtenis of meningsverschil. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hiermee instemt.

De klachten, de afhandeling en de eventuele maatregelen worden intern geregistreerd conform het klachtenproces in het kwaliteitssysteem van Convivio.

Cliënten en/of hun vertegenwoordigers worden geïnformeerd over deze aanpassing van de bestaande benoeming van de externe klachtenfunctionaris middels de nieuwsbrief.

DE KLACHTENPROCEDURE BINNEN CONVIVIO STAPSGEWIJS

Indien u een teleurstelling, ongenoegen of een klacht heeft mag u van ons verwachten dat wij ten alle tijden zullen proberen met een voor partijen wenselijke oplossing te komen.

Indien dat niet lukt u kunt u de volgende stappen doorlopen om tot een oplossing te komen:

- 1. U bespreekt uw klacht met de zorgondernemer.**
Samen probeert u een oplossing te vinden voor de ontstane ongenoegens. Lukt dat in zijn geheel niet en zijn de meningen erg verdeeld dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris om alsnog tot een gezamenlijke oplossing te komen.
- 2. U kunt uw klacht bij de klachtenfunctionaris indienen.**
U vult hiertoe het klachtenformulier in. U kunt het ingevulde formulier mailen naar e-mailadres: secretariaat@kenniz.nl. U kunt ook telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris en wel op telefoonnummer: 085 - 80 00 037. Uw klacht wordt, voor zover nodig, geregistreerd en door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen.
- 3. Wat u bespreekt, blijft vertrouwelijk indien u dat wenst.**
U beslist altijd zelf wat er met uw klacht gebeurt en of u anoniem wilt blijven. De klachtenfunctionaris kan u op verschillende manieren van dienst zijn, bijvoorbeeld:
 - Luisteren naar uw vraag, ongenoegen of klacht;
 - Informeren en adviseren over eventueel te nemen stappen;
 - Bemiddelen tussen u en de persoon waar u niet tevreden over bent;
 - Het onpartijdig begeleiden van een bemiddelingsgesprek, dat gericht is op het vinden van een oplossing.U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch bereiken via telefoonnummer: 085 - 80 00 037 of per e-mailadres: secretariaat@kenniz.nl.
- 4. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?**
Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Zorg, zorgcommissie: verpleging, verzorging en geboortezorg. Zie voor meer informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl.
U kunt uw klacht schriftelijk indienen door gebruik te maken van het vragenformulier op de website van de Geschillencommissie Zorg.

U dient wel het klachtengeld van € 52.50 (in 2017) te voldoen. Er zijn mogelijkheden dat u dit bedrag (gedeeltelijk) terugkrijgt. Meer informatie hierover staat op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Zaken waar u rekening mee moet houden als u een formele klacht indient

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, de klacht bij De Geschillencommissie hebben ingediend.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Ja, u moet uw klacht eerst bij de klachtenfunctionaris hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of is de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, bent u aan die keuze gebonden.

Wie kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook de klachtenfunctionaris kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor is wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

Heeft u nog vragen over deze klachtenprocedure neemt u dan contact op met de directie van Convivio; Mw. E. Inderfurth of Dhr. L. Inderfurth.

Convivio is geregistreerd bij een onafhankelijk door de overheid erkende Geschillencommissie:

Naam: De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Adres: Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnr.: 070-3105310
Fax: 070-3658814
Website: www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten

Convivio heeft afspraken gemaakt met het bureau KenniZ over de afname van de diensten van een klachtenfunctionaris:

Naam: KenniZ
Adres: Nassaulaan 19, 2514 JT 's-Gravenhage.
Telefoon: +31 85 800 00 39
E-Mail: secretariaat@kenniz.nl
Website: www.kenniz.nl