



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

Klachtenregeling Ophiria

Inleiding

Bij Ophiria draait zorg niet alleen om handelingen, maar om verbinding: het zien van de mens achter de vraag. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Misschien voelt iets onveilig, onpersoonlijk of simpelweg niet zoals u het had gehoopt. In zulke situaties vinden wij het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw klacht serieus genomen wordt.

Met deze klachtenregeling wbegripillen we duidelijkheid geven over hoe wij omgaan met klachten en signalen van onvrede. Dat doen we zorgvuldig, open en met oog voor waardigheid, nabijheid en gelijkwaardigheid. Deze regeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), en geldt voor alle cliënten van Ophiria, inclusief hun wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden of nabestaanden.

Met de komst van de Wkkgz is bepaald hoe klachten in de zorg behandeld moeten worden. Ophiria zal een klacht in eerste instantie in een laagdrempelig gesprek proberen op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Biedt ook dat geen oplossing, dan kan de klager terecht bij een erkende geschillencommissie.

1: Begripsbepaling

Begrip	Uitleg
Zorgaanbieder	Ophiria
De directie	De bestuurders van Ophiria
Klachtenfunctionaris	De persoon die bij de organisatie belast is met de klachtbemiddeling tussen klager en aangeklaagde
Onafhankelijk klachtenfunctionaris	Functionaris die voor Ophiria belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten, als de cliënt en Ophiria niet tot een oplossing van de klacht komen (Quasir)
Klant	De natuurlijke persoon aan wie Ophiria ondersteuning of diensten verleent of heeft verleend
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Ophiria of door een persoon die via Ophiria werkzaam is



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

Medewerker	De persoon die werkzaamheden verricht in loondienst van Ophiria of in opdracht van Ophiria zoals uitzendkrachten, zzp'ers en vrijwilligers
Klager	Degene die de klacht indient
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Cliëntenraad	De raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Ophiria
Ondersteuning	Ondersteuning of dienst onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
Zorg	Zorg of dienst onder de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz- of Zvw-zorg
Geschilleninstantie	De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stichting Zorggeschil)

2: Wie een klacht kan indienen Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- diens wettelijk vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

3: Bij wie een klacht kan worden ingediend Een klacht kan worden ingediend bij:

- degene op wie de klacht betrekking heeft;
- de wijkverpleegkundige of coördinator;
- de manager van de aangeklaagde medewerker;
- de klachtenfunctionaris van Ophiria;
- de directie van Ophiria;
- de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir;
- de geschilleninstantie Zorggeschil.



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

4: Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Ophiria	E-mail: klachten@ophiria.nl Postadres: Ophiria, t.a.v. klachtenfunctionaris, Ericssonstraat 2, 5121 ML Rijen
Onafhankelijke klachten functionaris Quasir	E-mail: info@quasir.nl Postadres: Quasir B.V., Postbus 1021, 7940 KA Meppel Telefoon: 085 48 74 012
Directie Ophiria	Schriftelijk per post naar: Ophiria, t.a.v. Directie, Ericssonstraat 2, 5121 ML Rijen
Stichting Zorggeschil	E-mail: info@zorggeschil.nl Website: www.zorggeschil.nl Postadres: Postbus 24018, 3502 MA Utrecht

5: Hoe een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Persoonlijk
- Telefonisch
- Schriftelijk (via e-mail, contactformulier of per post)
- Online (bijvoorbeeld via de website van Ophiria)

De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken met de direct betrokkene, de wijkverpleegkundige, of coördinator. Indien dat niet tot tevredenheid leidt, kan de klacht rechtstreeks worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Ophiria.

6: Behandeltermijnen van klachten

- Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht verstuurt Ophiria een schriftelijke ontvangstbevestiging, met daarbij de mededeling dat wederhoor plaatsvindt bij alle betrokkenen.
- Binnen 1 week na ontvangst van de klacht neemt Ophiria telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken. Indien gewenst wordt er een huisbezoek ingepland.



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

- Onder normale omstandigheden handelt Ophiria de klacht binnen 6 weken na ontvangst af. Indien zorgvuldig onderzoek nodig is, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd.

Deze termijnen gelden voor klachten over zorg vanuit de Wlz, Zvw en de Wmo.

7: Hoe worden klachten in behandeling genomen?

Door een medewerker en/of de direct leidinggevende: De medewerker en/of de direct leidinggevende neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken. Er wordt gestreefd naar een directe oplossing tussen de klager en de betrokken medewerker. In het cliënt- en medewerkersdossier wordt altijd een rapportage van de klacht gemaakt. Indien de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de klacht samen met de klager vastgelegd en overgedragen aan de interne klachtenfunctionaris (zie artikel 4).

Door de interne klachtenfunctionaris: De interne klachtenfunctionaris kan rechtstreeks door de klager worden benaderd of worden ingeschakeld door een medewerker, manager of de directie (zie artikel 5). De klachtenfunctionaris past wederhoor toe bij alle betrokkenen en verricht zorgvuldig onderzoek. De bevindingen en de afhandeling worden schriftelijk vastgelegd. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst, wordt deze gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de directie, de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir, de gemeente (bij Wmo) of de geschilleninstantie Zorggeschil (zie artikel 3).

Door de directie van Ophiria: De directie kan zelf klachten in behandeling nemen of deze terugleggen bij de klachtenfunctionaris. De directie wordt altijd geïnformeerd over de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de bemiddeling, kan de directie besluiten de klacht alsnog zelf in behandeling te nemen. Indien ook deze afhandeling niet leidt tot tevredenheid, verwijst de directie de klager naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir, de betrokken gemeente en/of de geschilleninstantie Zorggeschil.

8: Ontvankelijkheid van de klacht

De klachtenfunctionaris van Ophiria kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren wanneer:



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

- dezelfde klacht al eerder is behandeld;
- een identieke klacht nog in behandeling is;
- de indiener daartoe niet bevoegd is;
- de klacht over een gebeurtenis ouder dan een jaar gaat;
- de klacht anoniem is ingediend.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de niet-ontvankelijkverklaring.

9: Externe bemiddeling

Ophiria werkt samen met Quasir voor externe bemiddeling. Quasir wordt alleen benaderd wanneer de interne procedure volledig is doorlopen, maar geen oplossing is bereikt. Quasir beoordeelt de klacht en bemiddelt tussen partijen. De kosten zijn voor rekening van Ophiria.

Procedure:

- De klachtenfunctionaris meldt, na akkoord van de klager, de klacht telefonisch aan bij Quasir.
- Quasir verifieert of de klacht al bij Ophiria bekend is en neemt vervolgens contact op met Ophiria.
- Quasir stelt een bemiddelingsopdracht op, bemiddelt, en koppelt terug naar de directie.
- De directie kan op basis hiervan alsnog een uitspraak doen of aanvullend onderzoek uitvoeren.

Indien een klacht over Wlz- of Zvw-zorg na bemiddeling niet is opgelost, kan de klager deze als geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie.

10: Klachten vallend onder de Wmo

Klachten over gemeentelijke diensten of indicatiestellingen vallen onder de procedure van de betreffende gemeente. Zorginhoudelijke klachten binnen de Wmo vallen onder deze klachtenregeling van Ophiria.

De klachtenfunctionaris informeert de klager bij een negatieve uitkomst actief over de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de gemeente of het Landelijk Meldpunt Zorg.



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

11: Beoordeling van klachten over onderaannemers of zzp'ers

Indien een klacht betrekking heeft op zorg of ondersteuning geleverd door een zorgaanbieder die werkt op basis van onderaannemerschap of als zelfstandige (zzp'er), dan valt de afhandeling van deze klacht onder de regeling van Ophiria.

De directie van Ophiria maakt afspraken met de betreffende onderaannemer of zzp'er over toepassing van de klachtenregeling. De behandeling van de klacht gebeurt in gezamenlijkheid, waarbij de klachtenfunctionaris van de onderaannemer of zzp'er optreedt als aanspreekpunt richting de klachtenfunctionaris van Ophiria. Ophiria blijft eindverantwoordelijk voor de afhandeling.

12: Intrekken van de klacht

De klager kan zijn of haar klacht op elk moment schriftelijk intrekken tijdens de procedure. Zodra een klacht is ingetrokken, wordt de behandeling gestaakt. De klachtenfunctionaris informeert alle betrokkenen schriftelijk over het intrekken van de klacht.

13: Kosten

Voor de behandeling van klachten worden door Ophiria geen kosten in rekening gebracht bij de klager of bij degene op wie de klacht betrekking heeft.

Als een klacht wordt voorgelegd aan de geschillencommissie, beoordeelt deze commissie of de klager klachtengeld moet betalen. De hoogte hiervan is afhankelijk van de voorwaarden van de geschilleninstantie Zorggeschil.

14: Geheimhouding en privacy

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling is verplicht tot geheimhouding van informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs vermoed moet worden. Ophiria bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard, tenzij verlenging noodzakelijk is voor onderzoek of juridische gronden.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing op inzage, verstrekking en opslag van gegevens die deel uitmaken van het zorg- of klachtendossier.



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl



OPHIRIA

EEN PLEK WAAR WAARDE WORDT HERKEND

15: Melding aan de inspectie

Ophiria is verplicht om klachten die te maken hebben met geweld of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers tegenover cliënten te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) wanneer het gaat om zorg vanuit de Wlz of Zvw. Bij Wmo-zorg wordt melding gedaan bij de GGD van de betreffende gemeente.

Als de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir) constateert dat Ophiria geen of onvoldoende maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een klacht, kan deze eveneens melding maken bij de inspectie. In beide gevallen wordt de klacht geanonimiseerd voor zover het de persoonsgegevens van de klager betreft.

De klachtenfunctionaris deelt de klager, de aangeklaagde en de directie schriftelijk mee dat een melding aan de inspectie is gedaan.

16: Vaststellen en wijzigen van deze regeling

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie van Ophiria. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging worden ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

De actuele versie van deze regeling is te vinden op www.ophiria.nl of kan op verzoek in papieren vorm worden toegezonden.



0161-223126



Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen



info@ophiria.nl



www.ophiria.nl