



Doel	Dit reglement beschrijft de wijze waarop de organisatie en zorgverleners omgaan met meldingen van incidenten. De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen: recht doen aan de individuele klager; het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
Toepassingsgebied	Dit reglement is van toepassing op klachten ontstaan tijdens de zorg-/dienstverlening door zorgverleners van Coöperatie DichtBijZorg aan cliënten.  Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt door alle cliënten, dienst naasten betrokkenen van Coöperatie DichtBijZorg die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van deze organisatie.
Frequentie evaluatie	iedere 4 jaar. bij wijzigingen in de samenstelling. bij wettelijke wijzigingen.

<b>Verantwoordelijkheden</b>	
Dagelijks bestuur	Het DB verwijst de klager naar de Clientvertrouwenspersoon en/of externe klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het volgende lid. Het DB kan in uitzonderlijke gevallen een klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht onmiddellijke actie van het DB verlangt. De klager dient hiermee in te stemmen. Het DB maakt de klachtenregeling kenbaar bij cliënten en medewerkers.

Verantwoordelijkheden	
Clientvertrouwenspersoon	<p>1, Er is binnen de organisatie tenminste één Clientvertrouwenspersoon</p> <p>2. De Clientvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:  Hij informeert cliënten, leden van de coöperatie en derden over de klachtenregeling.</p> <p>a) Hij functioneert als aanspreekpunt bij klachten en verzorgt de eerste opvang van de klacht.</p> <p>b) Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.</p> <p>c) Hij onderzoekt of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.</p> <p>d) Hij helpt indien gewenst de klacht op schrift te stellen voor de klachtencommissie.</p> <p>e) Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.</p> <p>f) De clientvertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.</p> <p>g) De clientvertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten.</p> <p>3. De clientvertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De clientvertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid als clientvertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als clientvertrouwenspersoon heeft beëindigd.</p> <p>4. De clientvertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van de klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de clientvertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het Dagelijkse Bestuur. De clientvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.</p> <p>5. De clientvertrouwenspersoon brengt jaarlijks binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar aan de directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.</p>

Werkwijze	
Vaststelling reglement	Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het dagelijkse bestuur, nadat leden en cliëntenraad tijdig om instemming zijn gevraagd.
Inzage reglement	Dit reglement is beschikbaar voor alle leden van Coöperatie DichtBijZorg en is ter inzage bij het dagelijks bestuur. Er wordt mededeling van het bestaan van het reglement gedaan bij aanvang van de zorgverlening aan de cliënt.

<b>Werkwijze</b>	
Vertegenwoordiging bij klacht	Een klager, dan wel de aangeklaagde tegen wie de klacht bedoeld is, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon van Coöperatie DichtBijZorg. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
Geheimhoudingsplicht	Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

<b>Verstrekken van inlichtingen</b>	
Inlichtingen aan de klachtencommissie	Het dagelijks bestuur van de coöperatie verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.
Termijn informatie behandeling	Iedereen aan wie de klachtencommissie om inlichtingen vraagt, dient deze binnen een termijn van twee weken te verantwoorden. Indien dit niet mogelijk is kan deze termijn op basis van een schriftelijke motivatie met maximaal twee weken worden verlengd.

<b>Omgang leden met klachten</b>	
	Coöperatie DichtBijZorg schept door middel van de overlegstructuur voorwaarden zodat de medewerker effectief om kan gaan met klachten met inachtneming van de privacy, kennis van de klachtenregeling, opvang en ondersteuning aan de aangeklaagde en bevorderen van open cultuur inzake klachten.
Bevordering klimaat indienen klachten	De leden bevorderen een klimaat waarin de cliënt zich vrij voelt om klachten te uiten.
Ontvangst klachten door leden	Een lid stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. Het lid betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
Informereren klanten	Leden maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.

<b>Omgang leden met klachten</b>	
Klachtenbespreking	Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
Klacht niet direct aan leden	Indien een klacht over een lid wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. Het betreffende lid is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

<b>Wie kan een klacht indienen?</b>	
Indiener van de klacht	Een klacht over een gedraging jegens een cliënt die zorg afneemt bij Coöperatie DichtBijZorg kan worden ingediend door de betreffende cliënt, <ul style="list-style-type: none"> <li>• dienst wettelijk vertegenwoordiger;</li> <li>• diens gemachtigde;</li> <li>• diens nabestaanden.</li> </ul>

<b>Bij wie kan de klacht ingediend worden?</b>	
	Ongeacht de plaats waar de klager zijn klacht indient, altijd doel en wensen van de klager te verifiëren.
Functionaris	Een klacht kan, binnen de organisatie worden voorgelegd aan; <ul style="list-style-type: none"> <li>- degene op wie de klacht betrekking heeft;</li> <li>- diens leidinggevende;</li> <li>- het Dagelijkse Bestuur;</li> <li>- clientvertrouwenspersoon;</li> <li>- de externe klachtencommissie.</li> </ul>

<b>Indienen en behandeling van de klacht.</b>	
Externe klachtencommissie	De cliënt kan direct een klacht indienen bij de externe klachtencommissie of nadat de cliënt en organisatie er samen niet uitkomen. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.

<b>Indienen en behandeling van de klacht.</b>	
Klacht indienen	Een klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij de klachtencommissie. Dit kan tot uiterlijk een 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. Dit is ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
Ondersteuning bij indiening van de klacht	De klager kan zich bij het indienen en/of formuleren van de klacht laten bijstaan door de klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan op schrift gesteld en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
Contact met klager	Na ontvangst van de klacht wordt er binnen 5 werkdagen contact opgenomen met de cliënt / medewerker. Als de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt de klacht geregistreerd met de status opgelost.
Direct oplossen klachten	Na ontvangst van de klacht wordt bekeken of de klacht naar tevredenheid opgelost kan worden met de verantwoordelijke. Zo ja, wordt dit opgelost. Zo nee, kan de cliënt zich wenden tot de externe klachtencommissie.
Externe klachtencommissie	De klachtcommissie neemt de klacht in behandeling en doet uitspraak. De organisatie maakt kenbaar aan de klachtencommissie wat ze met de uitspraak heeft gedaan volgens het externe klachtenreglement.