**Klachtenregeling Leeffijn**

Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat de dienst­verlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dit het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat we samen kunnen werken aan een oplossing.

Lukt het ons niet tot een bevredigende oplossing te komen dan kun je je wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hoe je dit kunt doen staat beschreven in deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is getroffen ter uitvoering van de verplichtingen van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg (Wkkgz).

De bedoeling van deze klachtregeling is een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te waarborgen.

**Klachtenfunctionaris**

1. Leeffijn heeft een abonnement voor een Klachtenfunctionaris op afroep bij Quasir expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn.

Quasir klachtbemiddeling

t.a.v. coördinator abonnementen

Postbus 1021

7940KA Meppel

e-mailadres: bemiddeling@quasir.nl

1. De klachtenfunctionaris geeft cliënt op diens verzoek gratis advies met betrekking tot het indienen van een klacht en staat de cliënt desgevraagd, bij het formuleren van de klacht en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
3. Leeffijn waarborgt:
* dat de klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
* dat de klachtenfunctionaris de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging door Leeffijn en in overeenstemming met de voor hem geldende beroepsnormen en een eventueel in aanvulling op deze regeling geldende taakomschrijving.

**Indienen en behandeling van een klacht**

1. Klachten over een gedraging in het kader van de zorgverlening kunnen worden ingediend door:
* Een cliënt van een zorgverlener binnen de Instelling
* Een vertegenwoordiger van een cliënt van een zorgverlener binnen de Instelling
* Een nabestaande van een overleden cliënt.
1. Bij weigering van Leeffijn om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan die persoon een klacht indienen over deze weigering. 1)
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij Leeffijn door een brief gericht aan Leeffijn, Soesterweg 220, 3812BG Amersfoort of door een email aan het emailadres info@leeffijn.nl.
3. Leeffijn bevestigt binnen een week na ontvangst van de klacht deze ontvangst aan de klager en wijst op de mogelijkheid om de hulp van de klachtfunctionaris in te roepen. De Instelling geeft in deze ontvangstbevestiging aan door wie de klacht namens de Instelling zal worden onderzocht en afgehandeld.
4. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan (een zorgverlener van) Leeffijn, zal de Instelling aan klager om diens schriftelijke toestemming vragen om de klacht over te dragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Als klager die toestemming geeft, zal de Instelling zorgen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht.
5. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en Leeffijn bevredigende oplossing.
6. Leeffijn onderzoekt de klacht zorgvuldig en onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen. Leeffijn bericht de zorgverlener(s) en/of andere medewerker(s) over wie in de klacht wordt geklaagd, binnen een week over de klacht en vraagt in het kader van het onderzoek om hun reactie.
7. In het kader van het onderzoek zal een gesprek van de betrokken zorgverlener of medewerker en klager in bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaatsvinden.
8. Leeffijn houdt de klager op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.
9. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke mededeling van Leeffijn waarin met redenen omkleed is aangegeven
* tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid,
* welke beslissingen Leeffijn heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht
* en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.

Als in overleg met de klager een oplossing is bereikt, wordt deze in de schriftelijke mededeling opgenomen.

De Klachtenfunctionaris stuurt een kopie van de mededeling aan het bestuur van Leeffijn.

1. Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van Leeffijn meer tijd vergt, kan Leeffijn de termijn van zes weken van art. 14 met ten hoogste vier weken verlengen. Leeffijn doet daarvan vóór het verstrijken van de zes-wekentermijn schriftelijk mededeling aan klager.
2. Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en Leeffijn, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Leeffijn, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van art. 14 en 15 van deze klachtregeling.
3. Indien de situatie als bedoeld in art. 16 van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door Leeffijn, voor te leggen aan de geschilleninstantie zorggeschil bij Quasir expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn, waar Leeffijn bij is aangesloten.
4. Een schriftelijke mededeling in de zin van dit reglement kan ook een bericht per email zijn, als Leeffijn en klager daarmee instemmen.
5. Leeffijn en Klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie die hen daarbij bekend wordt.

**Samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een ander**

1. Als de klacht betrekking heeft op zorg van Leeffijn die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend
2. zal Leeffijn aan klager schriftelijke toestemming vragen voor een gecombineerde behandeling van de klachten;
3. en als klager die toestemming geeft, zal Leeffijn een gecombineerde behandeling van de klachten waarborgen
	1. hetzij door een afhandeling van de klacht door of namens hemzelf en de betrokken ander gezamenlijk
	2. hetzij op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning en/of hulp die zij verlenen.

**Informatie over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschilleninstantie**

Leeffijn heeft een abonnement aansluiting geschilleninstantie zorggeschil bij Quasir expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

Geschillen kunnen worden voorgelegd aan deze geschilleninstantie door de volgende personen:

* Een cliënt van een zorgverlener binnen de Instelling
* Een vertegenwoordiger van een cliënt van een zorgverlener binnen de Instelling
* Een nabestaande van een overleden cliënt.

Zij kunnen een geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de geschilleninstantie indien:

1. Is gehandeld in strijd met Hoofdstuk 3 paragraaf 1 van de Wkkgz (kort gezegd: de Instelling heeft niet voldaan aan de wettelijke vereisten met betrekking tot de klachtregeling);
2. De klacht naar het oordeel van de cliënt onvoldoende is weggenomen door de mededeling van de Instelling als bedoeld in art. 14 van deze klachtregeling;
3. Van de cliënt in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij zijn klacht over een hem betreffende gedraging van een medewerker van Leeffijn in het kader van de zorgverlening bij de Instelling indient.

Verder kan een persoon die door de Instelling ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, en wiens klacht onvoldoende is weggenomen door de mededeling bedoeld in art. 14 van deze regeling, dit geschil schriftelijk voorleggen aan de geschilleninstantie.

Een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid kan een geschil aan de geschilleninstantie voorleggen als een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Het geschil moet schriftelijk worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

***Noot***

1) De wet verstaat onder nabestaande:

1. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, indien de overledene ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
3. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. Degene die met overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

**TOELICHTING**

**Art. 7 en 14 Onderzoek en beoordeling van een klacht in een Instelling**

Als een Instelling één bestuurder heeft, dan kan deze de klachten zelf onderzoeken en beoordelen.

Als er een meerhoofdig bestuur is, dan kan het bestuur één van zijn leden aanwijzen of iemand anders binnen of buiten de Instelling. Het is ook denkbaar dat de zorgverlener over wie wordt geklaagd, zelf de klacht onderzoekt en beoordeelt.

In al die gevallen is belangrijk dat de vertrouwelijkheid blijft gewaarborgd èn dat de Instelling verantwoordelijkheid kan nemen voor de uitkomst.

Daarom bepaalt het Uitvoeringsbesluit WKKGZ dat de klacht ter kennis moet worden gebracht van de Instelling en dat de Instelling een kopie van de beoordeling (de mededeling van art. 14 klachtregeling) ontvangt.

Dat is verwerkt in de laatste zin van art. 7 en van art. 14.

**Artikel 11 – horen van de betrokken zorgverlener(s) en/of medewerker(s) binnen de Instelling**

Het ligt voor de hand dat de betrokken zorgverlener(s) en/of medewerker(s) worden gehoord over de klacht. Aan de andere kant kan een geformaliseerd proces van hoor-en wederhoor in de weg staan aan een slagvaardige oplossing. Daarom is in de laatste zin van artikel 11 van de klachtregeling voorzien in de algemeen gestelde verplichting om de betrokkenen te informeren en hun gelegenheid te geven voor een reactie. Dit moet natuurlijk recht doen aan de aard en ernst van de klacht. Het is goed denkbaar dat dit verder wordt ingevuld ter bescherming van de betrokkenen.