



Klachtenreglement Eleos

Inhoud

Artikel 1	Indiening van klachten	3
Artikel 2	Advisering door de Interne Klachtenfunctionaris.....	3
Artikel 3	Klachtopvang	4
Artikel 4	Klachtafhandeling middels bemiddeling.....	4
Artikel 5	Behandeling door de klachtencommissie	5
Artikel 6	Geschillencommissie.....	6
Artikel 7	Beroep.....	6

Inleiding

Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop Eleos invulling heeft gegeven aan de wettelijke plicht tot het bieden van een effectieve en laagdrempelige regeling voor de opvang en afhandeling van klachten.

Het klachtenreglement bestaat uit twee delen:

1. De klachtenregeling, waarin is beschreven hoe en bij wie een klacht kan worden ingediend en hoe deze zal worden behandeld.
2. Een “huishoudelijk reglement”, bestaande uit een set regels en richtlijnen in aanvulling op en onlosmakelijk onderdeel van de klachtenregeling, waarin de definitives, procedures, rechten en plichten in aanvulling op de regeling zijn opgenomen.

Het huishoudelijk reglement is te zien als een bijlage op de klachtenregeling. De klachtenregeling op zichzelf biedt voldoende informatie voor de cliënt om een klacht te kunnen indienen en te weten hoe het vervolg zal zijn.

Het klachtenreglement is van toepassing op alle cliënten en naastbetrokkenen van cliënten van Eleos. Daar waar vanwege wetgeving voor een bepaalde cliëntgroep een bijzondere regeling vereist is (bijvoorbeeld Wvggz-clieuten), wordt dit expliciet aangegeven.

Reikwijdte artikelen naar cliëntgroep

Klacht over zorg geleverd op grond van	Opties behandeling in eerste aanleg	Opties behandeling in 'hoger beroep'
Zorgverzekeringswet / Wet langdurige zorg	Klachtopvang, art. 3	Klachtencommissie, art. 5
	Klachtbemiddeling, art. 4	Geschillencommissie, art. 6
	Klachtencommissie, art. 5	Geschillencommissie, art. 6
Jeugdwet / WVGZ / WMO	Klachtopvang, art. 3	Klachtencommissie, art. 5
	Klachtbemiddeling, art. 4	
	Klachtencommissie, art. 5	
Naastbetrokkenen	Klachtopvang, art. 3 Klachtbemiddeling, art. 4	Klachtencommissie, art. 5

Toelichting: Cliënten die zorg ontvangen op grond van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg vallen onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz benoemt formeel een 'hoger beroep' mogelijkheid voor deze cliënten, namelijk de Geschillencommissie. De Geschillencommissie doet bindende uitspraken en kan claims toewijzen tot €25.000,-. De termijn van behandeling van een klacht door de geschillencommissie is maximaal zes maanden. Cliënten die geen claim willen indienen en de termijn van zes maanden te lang vinden kunnen er ook voor kiezen om de klachtencommissie de klacht voor te leggen, nadat bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Artikel 1 Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de interne Klachtenfunctionaris van Eleos
2. Wordt een klacht bij een ander dan de interne Klachtenfunctionaris ingediend, dan zal de ontvanger van de klacht deze doorzenden naar de interne Klachtenfunctionaris.
3. Het indienen van de klacht of het maken van een afspraak met de interne Klachtenfunctionaris kan middels klachtenfunctionaris@eleos.nl
4. Een klacht kan worden ingediend door een (ex-) cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande, en de naastbetrokkenen van de cliënt.
5. Betreft een klacht een Wvggz-klacht dan kan klager de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
6. Betreft de klacht een Wvggz - klacht dan kan klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.

Artikel 2 Advisering door de Interne Klachtenfunctionaris

1. Naar aanleiding van de klacht neemt de interne Klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact op met de klager.
2. De interne Klachtenfunctionaris inventariseert wat de klacht is en wat klager wil bereiken met zijn of haar klacht.
3. De interne Klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor afhandeling van de klacht die voor de klager van toepassing zijn en betreft daarbij de ontvankelijkheid van de klacht:
 - a. Klachtopvang artikel 3
 - b. Klachtafhandeling middels bemiddeling artikel 4
 - c. Behandeling door de klachtencommissie artikel 5
4. Een klager die een klacht heeft over zorg die geleverd wordt op grond van de Jeugdwet of de Wvggz, heeft ten allen tijde toegang tot de klachtencommissie, ook als in eerste instantie is ingezet op opvang of bemiddeling.
5. Indien de klager kiest voor bemiddeling door de externe Klachtenfunctionaris of behandeling door de klachtencommissie, ondersteunt de interne Klachtenfunctionaris van Eleos klager bij het op schrift stellen van zijn of haar klacht. Dit kan met behulp van het '*Klachtformulier*'.
6. Ten behoeve van het afhandelen van de klacht kan inzage in het dossier nodig zijn. Hiervoor is toestemming nodig van klager. Deze toestemming kan verleend worden door middel van de 'Machtiging tot het verkrijgen van gegevens over de behandeling / begeleiding'.
7. In het geval de klacht gaat over (keten)zorg die niet door Eleos maar door een andere organisatie geleverd is, dan ondersteunt de interne Klachtenfunctionaris klager met diens toestemming in het aldaar kenbaar maken van zijn of haar klacht.
8. Betreft de klacht zorg die zowel door Eleos als door een andere organisatie geleverd is, dan stemt de interne Klachtenfunctionaris de afhandeling van de klacht, met toestemming van klager, af met de Klachtenfunctionaris van deze andere organisatie.

Artikel 3 Klachtopvang

1. Klachtopvang richt zich met name op het wegnemen van de oorzaken van de klacht en het herstellen van de zorgrelatie met de cliënt op een zo laagdrempelig mogelijke manier.
2. Kiest de klager voor klachtopvang, dan verwijst de interne Klachtenfunctionaris hem of haar naar de persoon over wie de klacht gaat (de beklaagde) en/of als klager dat wenst, de leidinggevende van beklaagde.
3. Als klager dat wenst faciliteert de interne Klachtenfunctionaris het contact, bijvoorbeeld door de beklaagde op de hoogte te stellen van de klacht en hem te vragen contact op te nemen met klager of door het maken van een afspraak.
4. De beklaagde dan wel diens leidinggevende brengt de interne Klachtenfunctionaris na afloop op de hoogte van het verloop van de klachtopvang / het gesprek. Als er tussen klager en beklaagde verbeterpunten overeengekomen zijn, worden deze schriftelijk doorgegeven aan de interne Klachtenfunctionaris.
5. Als de klachtopvang niet tot het door de klager gewenste resultaat heeft geleid, dan kan klager contact opnemen met de interne Klachtenfunctionaris om de vervolgopties te bespreken.

Artikel 4 Klachtafhandeling middels bemiddeling

1. Klachtafhandeling middels bemiddeling richt zich met name op nagaan of in goed overleg de oorzaken van de klacht weggenomen kunnen worden en dit vervolgens ondersteunen, en herstel van de zorgrelatie met de cliënt .
2. De klachtafhandeling middels bemiddeling vindt plaats door de regiodirecteur onder wie de beklaagde hiërarchisch valt. Betreft het een klacht tegen (een medewerker van) kliniek de Fontein, dan vindt bemiddeling plaats door de manager van de Fontein. Heeft klager bezwaar tegen het bemiddelen van de klacht door de regiodirecteur of manager, dan wordt een externe Klachtenfunctionaris gevraagd de klacht te bemiddelen.
3. De interne Klachtenfunctionaris van Eleos stelt de persoon tegen wie de klacht zich richt en diens leidinggevende op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten afhandelen langs de weg van bemiddeling.
4. De interne Klachtenfunctionaris van Eleos brengt de raad van bestuur, de geneesheer-directeur en de betreffende regiodirecteur, onder wie de beklaagde hiërarchisch valt op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten afhandelen middels bemiddeling.
5. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten, binnen de volgende uitgangspunten:
 - a. De afhandeling van de klacht door middel van bemiddeling is gericht op het bereiken van een oplossing waarmee klager en beklaagde / Eleos beide tevreden zijn.
 - b. De bemiddelaar spreekt klager en beklaagde. Dit kan zowel een gesprek zijn met klager en beklaagde samen, als met elk afzonderlijk. Van de bemiddelingsgesprekken worden verslagen gemaakt.
 - c. Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen (vertrouwens)persoon.

6. Als voorzien wordt dat voor de afhandeling van de klacht meer tijd nodig is dan de wettelijke termijn van zes weken, dan verlegt de regiodirecteur dan wel de manager van de Fontein per brief aan klager de termijn eenmalig met vier weken. Vindt de bemiddeling plaats door de externe Klachtenfunctionaris, dan attendeert deze de regiodirecteur tijdig op de benodigde verlenging.
7. Uiterlijk binnen zes, of - als gebruik is gemaakt van eenmalige verlenging - tien weken na indiening van de klacht, ontvangt klager een brief van de regiodirecteur dan wel de manager van de Fontein met daarin de resultaten van de procedure van klachtafhandeling, welke beslissingen genomen zijn naar aanleiding van de klacht en op welke termijn maatregelen zullen zijn doorgevoerd.
8. De brief kan ook bestaan uit een beschrijving van de stand van zaken met daarbij een nieuwe termijn waarbinnen de klacht volledig zal zijn afgerond. Voorwaarde hiervan is dat de klager hiermee ondubbelzinnig instemt.
9. De geneesheer-directeur en de raad van bestuur ontvangen een kopie van deze brief. De regiodirecteur dan wel de manager van de Fontein draagt er zorg voor dat de beklagde een kopie ontvangt via diens leidinggevende.
10. Indien de bemiddeling wordt gedaan door de externe Klachtenfunctionaris dan zorgt deze voor tijdige terugkoppeling aan de regiodirecteur dan wel de manager van de Fontein met betrekking tot de uitkomst van het bemiddelingstraject, zodat de brief als bedoeld in artikel 4.7 tijdig verzonden wordt.

Artikel 5 Behandeling door de klachtencommissie

1. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie richt zich met name op het onderzoeken van de aanleiding van de klacht en het doen van een objectieerbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht
2. Betreft het een klacht die is ingediend op grond van artikel 10:3 van de Wvrgg, dan zijn de artikelen 5.11 t/m 5.13 niet van toepassing. De klachtencommissie komt in dat geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht met een uitspraak op de klacht. Heeft de beslissing waartegen de klacht is ingediend geen gevolgen meer voor de cliënt, dan is deze termijn vier weken.
3. De interne Klachtenfunctionaris stelt de persoon tegen wie de klacht zich richt en diens leidinggevende op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.
4. De interne Klachtenfunctionaris brengt de geneesheer-directeur, de raad van bestuur en de betreffende regiodirecteur, onder wie de beklagde hiërarchisch valt schriftelijk op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie. Betreft het een klacht tegen (een medewerker van) de Fontein, dan wordt in plaats van de regiodirecteur, de manager van de Fontein op de hoogte gebracht.
5. De interne Klachtenfunctionaris stelt de klachtencommissie op de hoogte van de klacht en vraagt deze de behandeling van de klacht op zich te nemen.
6. De klachtencommissie vraagt de persoon over wie de klacht gaat (beklaagde) een verweerschrift te schrijven in reactie op de klacht. Klager ontvangt een kopie van dit verweerschrift.
7. Klager en beklagde worden uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht

8. Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen (vertrouwens)persoon en kunnen bij de behandeling van de klacht verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.
9. Na het onderzoeken van de klacht komt de klachtencommissie tot een gemotiveerd oordeel over de klacht. Dit oordeel kan ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond zijn. Het oordeel kan worden aangevuld met een advies over eventuele (verbeter)maatregelen
10. Klager, beklaagde, de regiodirecteur en de raad van bestuur ontvangen een afschrift van het oordeel.
11. Uiterlijk binnen zes, of - als gebruik is gemaakt van eenmalige verlenging - tien weken na indiening van de klacht, ontvangt klager een brief van de regiodirecteur dan wel de manager van de Fontein met daarin de resultaten van de procedure van klachtafhandeling, welke beslissingen genomen zijn naar aanleiding van de klacht en op welke termijn maatregelen zullen zijn doorgevoerd.
12. De brief kan ook bestaan uit een beschrijving van de stand van zaken met daarbij een nieuwe termijn waarbinnen de klacht volledig zal zijn afgerond. Voorwaarde hiervan is de klager hiermee ondubbelzinnig instemt.
13. De geneesheer-directeur en de raad van bestuur ontvangen een kopie van deze brief. De regiodirecteur dan wel de manager van de Fontein draagt er zorg voor dat de beklaagde een kopie ontvangt via diens leidinggevende.

Artikel 6 Geschillencommissie

1. Eleos is aangesloten bij geschillencommissie:
2. Klagers die een klacht hebben ingediend over zorg die door hen wordt ontvangen op grond van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg, kunnen hun klacht indienen bij de Geschillencommissie als naar hun mening de klacht onvoldoende is weggenomen door de afhandeling door Eleos. De klager kan de patiënten vertrouwenspersoon (PVP) hierbij om ondersteuning vragen.

Artikel 7 Beroep

1. Betreft de klacht een Wvggz-klacht dan kan nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.