

***Ik heb een klacht.
Wat nu?***



Klachtenregeling

Stichting ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen

Inleiding

Dit document 'Ik heb een klacht. Wat nu?' is de officiële Klachtenregeling maar dan korter en eenvoudiger. Het originele en volledige document kunt u online lezen op www.zorgsaam.org.

Iemand die zorg krijgt bij ZorgSaam, is een zorgvrager. Het gebeurt niet vaak dat een zorgvrager met een klacht komt. Elke klacht wordt met aandacht behandeld.

Bent u ontevreden? Deel dat! Samen maken we de zorg steeds beter. ZorgSaam ziet een klacht als iets om van te leren. Dat geeft vertrouwen. Ook zien we klachten als reden om maatregelen te nemen. Zo doet de klacht zich in de toekomst niet meer voor.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat dat er een klachtenregeling moet zijn. De klachtenregeling van Stichting ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen sluit aan op landelijke regelingen. Dat zijn: de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR), Patiëntenfederatie Nederland (NPCF) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU).

Voor klachten over de Wet zorg en dwang gelden andere regels dan voor Wkkgz. Daarvoor is er de Klachtencommissie Zeeland.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten over financiële vergoedingen voor de geleverde zorg (bijvoorbeeld tarieven, eigen risico). Daarvoor is er de afdeling Zorg Office van ZorgSaam.

Om deze tekst gemakkelijker te lezen schrijven we 'hij' en 'zijn'. Waar u 'hij' en 'zijn' leest, kunt u ook 'zij' en 'haar' lezen.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	5
<i>Artikel 1 Woorden uitgelegd.....</i>	<i>5</i>
Hoofdstuk 2 Signalen van onvrede / Klachten	6
<i>Artikel 2 Waar kunt u terecht als u ontevreden bent?.....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en de leidinggevende.....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 4 De Klachtenfunctionaris.....</i>	<i>6</i>
Hoofdstuk 3 Hoe een klacht wordt behandeld	8
<i>Artikel 5 Hoe dient u een klacht in</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 6 Wat gebeurt er als de klacht is ingediend?</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 7 Behandeling door de Klachtenfunctionaris</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 8 Behandeling door de Klachtencommissie.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 9 De schadeclaim</i>	<i>12</i>
<i>Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur</i>	<i>12</i>
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	13
<i>Artikel 11 Als een klacht gaat over meerdere zorgaanbieders</i>	<i>13</i>
<i>Artikel 12 Als u kiest voor een vervolgtraject.....</i>	<i>13</i>
<i>Artikel 13 Klachten die niet verder behandeld kunnen worden.....</i>	<i>13</i>
<i>Artikel 14 Geschilleninstantie</i>	<i>13</i>
<i>Artikel 15 Geheimhouding.....</i>	<i>13</i>
<i>Artikel 16 Registratie</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 17 Uw klacht bewaard.....</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 18 Andere manieren om klachten te melden</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 19 Kosten</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 20 Jaarverslag</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 21 Openbaar maken Klachtenregeling.....</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 22 Evaluatie.....</i>	<i>14</i>
<i>Artikel 23 Overgangsbepaling.....</i>	<i>15</i>
<i>Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling</i>	<i>15</i>
<i>Artikel 25 Vanaf wanneer geldt de Klachtenregeling.....</i>	<i>15</i>

Ik heb een klacht. Wat nu?



U bent boos of ontevreden over de zorg.

Bespreek de klacht met degene die de klacht heeft veroorzaakt.

Ontevreden?



Tevreden?



Is de klacht niet opgelost?

Bespreek de klacht met de leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt.

Ontevreden?



Tevreden?



Is de klacht nog niet opgelost of wilt u het liever met iemand anders bespreken?

Vertel het aan de Klachtenfunctionaris van ZorgSaam. De Klachtenfunctionaris kan helpen om de klacht op te schrijven, als u liever vertelt of niet in staat bent om het op te schrijven.

Dien uw klacht schriftelijk per brief of e-mail in. Deze richt u aan: Klachtenfunctionaris, Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen. E-mail: klachten@zzv.nl. Er is een digitaal Klachtenformulier beschikbaar. Deze vraagt u op bij de Klachtenfunctionaris via klachten@zzv.nl.

Ontevreden?



Tevreden?



Is de klacht nog niet opgelost?

Dan kunt u naar de Klachtencommissie van ZorgSaam. In deze commissie zitten mensen met verschillende beroepen binnen ZorgSaam.

Dien uw klacht schriftelijk per brief of e-mail in als zorgvrager of als vertegenwoordiger van een zorgvrager. Deze richt u aan: Klachtencommissie, Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen. E-mail: klachtencommissie@zzv.nl. Er is een digitaal Klachtenformulier beschikbaar. Deze vraagt u op bij de Klachtenfunctionaris via klachtencommissie@zzv.nl.

Als de klacht een schadeclaim is, neemt de schadebehandelaar van ZorgSaam het over. Stuur uw klacht aan Raad van Bestuur, Wielingenlaan 2, 4535 PA, Terneuzen.

Ontevreden?



Tevreden?



Is de klacht ook na het oordeel van de Klachtencommissie niet opgelost? Dan kunt u terecht bij een externe geschilleninstantie. Meer info: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Een klacht is om van te leren. Zo maken we samen de zorg steeds beter!

Artikel 1 Woorden uitgelegd

In deze Klachtenregeling staan woorden en begrippen. Wat betekenen ze?

- a. Aangeklaagde: degene over wie de klacht gaat.
- b. Cliëntenraad: een groep zorgvragers van ZorgSaam, de naam voluit is Centrale Cliëntenraad.
- c. Geschil: als de klager vindt dat de klacht niet is opgelost.
- d. Inspecteur: een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.
- e. Klacht: als een zorgvrager laat weten dat hij het oneens is met de zorgverlening. Dit kan gaan over gedrag, behandeling en beslissingen.
- f. Klachtencommissie: de commissie die een advies geeft aan de Raad van Bestuur over de klacht.
- g. Klachtenfunctionaris: iemand binnen ZorgSaam die onpartijdig klachten aanneemt, bemiddelt en afhandelt. Een klachtenfunctionaris geeft advies aan de zorgvrager.
- h. Klager: de zorgvrager die een klacht heeft. De klager kan ook een vertegenwoordiger van een cliënt of nabestaande zijn.
- i. Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de zorgverlener of medewerker.
- j. Oordeel: de uitspraak van de Raad van Bestuur over de klacht. Er staat bij welke beslissingen er worden genomen en binnen welke tijd.
- k. Raad van Bestuur: de directie van ZorgSaam Ziekenhuis B.V., ZorgSaam Ouderenzorg B.V. of ZorgSaam ZorgSupport B.V.
- l. Schadebehandelaar: de persoon bij ZorgSaam die schadeclaims beoordeelt.
- m. Schadeclaim: een klacht die het doel heeft om een schadevergoeding te krijgen.
- n. Termijn: de tijd waarin de Raad van Bestuur een oordeel over de klacht moet geven. Dit is wettelijk zes weken. Deze periode kan één keer met vier weken worden verlengd.
- o. Vertegenwoordiger: iemand die naast of in plaats van de zorgvrager handelt.
- p. Wet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz).
- q. Zorg: De zorg die ZorgSaam verleent.
- r. Zorgaanbieder: ZorgSaam.
- s. Zorgverlener: Iemand van ZorgSaam die zorg verleent.
- t. Zorgvrager: Iemand die zorg ontvangt. Een zorgvrager kan cliënt, patiënt of bewoner worden genoemd.

Artikel 2 Waar kunt u terecht als u ontevreden bent?

1. Bespreek de klacht met degene die de klacht heeft veroorzaakt.
2. Is dat niet mogelijk? Bespreek de klacht dan met de leidinggevende van de persoon die de klacht heeft veroorzaakt.
3. Wilt u uw klacht liever met iemand anders bespreken? De klacht direct bij de Klachtenfunctionaris van ZorgSaam indienen, kan ook. De Klachtenfunctionaris staat tussen de zorgvrager en de aangeklaagde in.
4. U kunt zich ook richten tot de Klachtencommissie voor zorgvragers van ZorgSaam. Deze commissie is onafhankelijk.

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en de leidinggevende

1. Bij ZorgSaam zorgen we dat een zorgverlener/medewerker heel snel beschikbaar is om een klacht te bespreken.
2. De zorgverlener/medewerker over wie de klacht gaat, is erbij. Als dit niet wenselijk is, is de leidinggevende erbij. Dan bespreken de zorgverlener/medewerker en de leidinggevende de klacht samen achteraf.
3. Als dat nodig is, zorgen we dat ook anderen worden betrokken. Dit kan bijvoorbeeld het team zijn. Dit om te zorgen dat er snel een oplossing komt.
4. Zorgverleners/medewerkers zorgen dat u weet dat er een Klachtenregeling en een Klachtenfunctionaris is. Daar kunt u ook terecht met uw klacht.

Artikel 4 De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris is onafhankelijk.
2. De Klachtenfunctionaris is onpartijdig.
3. De Raad van Bestuur omschrijft de taken van de Klachtenfunctionaris en zorgt dat de Klachtenfunctionaris deze goed kan doen. De Raad van Bestuur bemoeit zich niet met de inhoud van het werk van de Klachtenfunctionaris.
4. De taken van de Klachtenfunctionaris zijn:
 - a. Iedereen informeren over de Klachtenregeling.
 - b. Advies geven aan zorgvragers hoe ze een klacht kunnen indienen.
 - c. De klager en degene over wie de klacht gaat helpen om samen tot een oplossing te komen.
 - d. Uitleggen aan de klager hoe het oordeel van de Raad van Bestuur in elkaar zit.
 - e. Helpen om de klacht bij de Klachtencommissie in te dienen.

- f. Helpen om de klacht bij de schadebehandelaar in te dienen.
 - g. Informeren van de Klachtencommissie en/of de schadebehandelaar binnen ZorgSaam over de klacht.
-
- 5. De Klachtenfunctionaris gaat altijd voor een duurzame oplossing voor de klacht. De Klachtenfunctionaris gaat voor herstel van de relatie tussen de zorgvrager en degene tegen wie de klacht is gericht.
 - 6. De Klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klachten van a tot z worden vastgelegd. Hij zorgt voor de privacy van alle betrokkenen.
 - 7. De Klachtenfunctionaris maakt een verslag voor de Raad van Bestuur over de (afhandeling van) de klacht.
 - 8. De Klachtenfunctionaris geeft advies waar de zorg beter kan.

Artikel 5 Hoe dient u een klacht in

1. Een klacht dient u in bij of via de Klachtenfunctionaris. Dit als u er niet uitkomt onderling met diegene over wie de klacht gaat (of de leidinggevende).
 - a. Als dat mogelijk is, dien uw klacht dan schriftelijk per brief of e-mail in. Deze richt u aan: Klachtenfunctionaris, Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen. E-mail: klachten@zzv.nl.
 - b. De Klachtenfunctionaris kan helpen om de klacht op te schrijven, als u liever vertelt of niet in staat bent om het op te schrijven.
 - c. Er is een digitaal Klachtenformulier beschikbaar. Deze vraagt u op bij de Klachtenfunctionaris via klachten@zzv.nl.
2. Een klacht indienen kan u alleen indien als u zorgvrager bent, of als u de zorgvrager vertegenwoordigt, of als u nabestaande bent van de zorgvrager.

Artikel 6 Wat gebeurt er als de klacht is ingediend?

1. Binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht hoort u dat uw klacht is ontvangen. Daarna bespreekt de Klachtenfunctionaris de klacht met u. Ook vertelt hij u over de vervolgstappen waarvoor u kunt kiezen. Als u de klacht niet mondeling wilt bespreken, krijgt u een brief. De klachtenfunctionaris bepaalt met u welke vervolgstappen er zijn.
2. Een klacht wordt behandeld op verschillende manieren. Dat zijn:
 - a. Verzoek om registratie: als de klacht als melding of signaal is bedoeld.
 - b. Verzoek om oplossing of bemiddeling: als de klacht door de Klachtenfunctionaris in behandeling wordt genomen.
 - c. Verzoek om een oordeel: als de klacht door de Klachtencommissie wordt behandeld en de Raad van Bestuur een oordeel geeft.
 - d. Verzoek om financiële vergoeding: als de klacht door de schadebehandelaar of door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt behandeld.

Artikel 7 Behandeling door de Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris is altijd actief op zoek naar oplossingen en werkt vanuit de zorgvrager. Samen met u bespreekt hij de klacht en kijkt vooraf naar mogelijke oplossingen. Binnen vier weken na dit gesprek wordt u ingelicht hoe uw klacht wordt behandeld.

Als de klacht is opgelost en de klager tevreden is, wordt de klacht geregistreerd.

Als de klager niet tevreden is, kan er een oordeel van de Raad van Bestuur worden gevraagd. Dat moet schriftelijk gebeuren. Dan gaat de wettelijke termijn in voor een oordeel.

Artikel 8 Behandeling door de Klachtencommissie

De Klachtencommissie wordt door de Raad van Bestuur aangesteld. De Raad van Bestuur zorgt dat leden van deze commissie hun werk op een goede manier kunnen doen.

De Klachtencommissie is een afspiegeling van de beroepen binnen ZorgSaam. Ook zitten er leden in die te maken hebben met de aard van de klacht.

In de Klachtencommissie zitten minstens zes leden. Minimaal drie leden daarvan werken niet bij ZorgSaam, of zeker de laatste vijf jaar niet. Leden van de Klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd. Daarna kunnen ze nog één keer opnieuw in de Klachtencommissie zitten voor dezelfde periode.

De Klachtencommissie bestaat uit:

1. Een voorzitter (jurist), die zorgt dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld.
2. Iemand die te maken heeft met de aard van de klacht. Deze persoon namens de zorgvragers komt via de Cliëntenraad van ZorgSaam.
3. Iemand namens de medische staf van ZorgSaam, zoals een (oud) medisch specialist.
4. Een (oud) huisarts. Deze persoon is één van de huisartsen van Zeeuws-Vlaanderen.
5. Iemand met kennis van een thuis- of ouderenzorgorganisatie.
6. Iemand met kennis van een ziekenhuisorganisatie.
7. Als de Raad van Bestuur dit nodig vindt, vult een lid van de Raad van Bestuur de commissie aan.

De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en ambtelijk secretaris. De Klachtencommissie krijgt hulp van een ambtelijk secretaris zodat alles goed wordt vastgelegd. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de commissie die de klacht behandelt.

Elke klacht wordt behandeld door een delegatie van de klachtencommissie. Dat zijn in elk geval de voorzitter, twee leden en de ambtelijk secretaris. Als er iemand uit de commissie iets te maken heeft met de klacht, dan komt er een plaatsvervangend lid voor deze klacht. Dat is ook zo als het lid van de Klachtencommissie vindt dat hij niet geschikt is om een oordeel te geven.

De klager kan de samenstelling van de Klachtcommissie voor zijn klacht afkeuren. Daar is een bezwaar voor nodig met de redenen erbij.

Alles is gericht op het maken van een zorgvuldige afweging en beslissing. Waar het nodig is, vragen we ook deze organisaties om advies:

1. Ondernemingsraad (OR)
2. Cliëntenraad (CR)
3. Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR)
4. Bestuur medische staf (BMS)

De Klachtencommissie kan ook advies vragen aan deskundigen. De Raad van Bestuur moet daarvoor toestemming geven en de kosten daarvoor zijn voor ZorgSaam.

Leden van de Klachtencommissie stoppen met hun werk in de commissie als:

1. Hun zittingstermijn is verstreken.
2. Als ze zelf hun lidmaatschap stopzetten.
3. Bij overlijden.
4. Bij ontslag door de Raad van Bestuur.

Hoe dient u een klacht in bij de Klachtencommissie

U dient uw klacht schriftelijk per brief of e-mail in als zorgvrager of als vertegenwoordiger van een zorgvrager.

Deze richt u aan: Klachtencommissie, Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen. E-mail: klachtencommissie@zzv.nl. Er is een digitaal Klachtenformulier beschikbaar. Deze vraagt u op bij de Klachtenfunctionaris via klachtencommissie@zzv.nl.

Binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht krijgt u een bevestiging. Daarin staat ook dat de klager zich door iemand kan laten bijstaan.

Als er meer informatie van u nodig is, kan de Klachtencommissie u benaderen. Als gegevens uit uw dossier nodig zijn, vraagt de Klachtencommissie eerst toestemming daarvoor.

De Raad van Bestuur krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst bericht van de Klachtencommissie over de klacht. De aangeklaagde krijgt twee weken de tijd om per brief of e-mail te reageren. Ook de aangeklaagde kan zich door iemand laten bijstaan. De Klachtencommissie bepaalt hoeveel tijd er is om te reageren op de klacht.

Termijn van behandeling

Binnen vier weken krijgt de klager een advies van de Klachtencommissie. Als er langer tijd nodig is, laat de commissie dat weten aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. Deze termijn is niet langer dan acht weken.

Klacht niet in behandeling (niet-ontvankelijk)

De Klachtencommissie kan de Raad van Bestuur een advies geven om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Dat betekent dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Dat kan gebeuren als:

1. Dezelfde klacht van dezelfde klager is al behandeld.

2. Er is nog een gelijke klacht in behandeling.
3. De klacht komt van iemand die niet bevoegd is om een klacht in te dienen.
4. De klacht is al ergens anders in behandeling en de Klachtencommissie wacht de uitkomst eerst af.

De Raad van Bestuur laat het schriftelijk weten als een klacht (nog) niet in behandeling wordt genomen. De reden daarvan wordt uitgelegd. De klager kan binnen twee weken van dit besluit bezwaar maken. De Raad van Bestuur heeft twee weken om daarop te reageren.

Hoorzitting

De Klachtencommissie kan een hoorzitting houden. Dit is een moment waarop de klager en de aangeklaagde hun standpunt persoonlijk vertellen. De Klachtencommissie beslist waar de hoorzitting wordt gehouden. Dit is meestal op de locatie van ZorgSaam waar de klacht over gaat.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dat moet door de klager en aangeklaagde worden goedgekeurd.

Stopzetting van de klacht

Als de klager zijn klacht intrekt, stopt de behandeling ervan. De Klachtencommissie laat dit schriftelijk weten aan de aangeklaagde, de klager en de Raad van Bestuur.

Advies

De Klachtencommissie geeft een gezamenlijk advies. Dat gebeurt met een meerderheid van stemmen. Als het aantal gelijk is, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

In elk advies van de Klachtencommissie staat:

- a. De klacht
- b. De standpunten van de klager en diegene over wie de klacht gaat
- c. De manier waarop de klacht is behandeld
- d. Het waarom van het advies van de Klachtencommissie (motivatie)
- e. De namen van de leden van de commissie die het advies geven
- f. Extra adviezen

De Klachtencommissie geeft geen advies over een schadeclaim of maatregelen voor medewerkers.

De Klachtencommissie kan bij heel ingewikkelde medische klachten het advies geven om het aan een andere instantie voor te leggen. Als de klager dat niet wil, geeft de commissie vooraf aan dat er een beperkt advies wordt gegeven.

Adviezen van de Klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. Ook andere leden van de Klachtencommissie kunnen het advies ondertekenen.

Elk advies over een klacht wordt gestuurd aan de Raad van Bestuur, de klager, de zorgvrager (als deze niet zelf de klager is) en de aangeklaagde.

Artikel 9 De schadeclaim

Als de klacht als schadeclaim wordt behandeld, neemt de schadebehandelaar van ZorgSaam het over.

De klager krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht dat de klacht is ontvangen. Daarna geeft de schadebehandelaar binnen zes weken een oordeel. Als dat nodig is, kan deze periode met vier weken worden verlengd.

De behandeling van de schadeclaim gebeurt volgens de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid.

Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur

Binnen zes weken geeft de Raad van Bestuur een oordeel over de klacht. Als er meer tijd nodig is, hoort u dat per brief. De tweede termijn duurt niet langer dan tien weken. Als er dan nog geen oordeel gegeven kan worden, laat de Raad van Bestuur dat per brief weten. In de brief staat ook waarom het niet lukt om de klacht binnen de termijn te behandelen. Er staat ook in hoeveel tijd er dan wel nog nodig is. Ook wordt de klager gevraagd of hij wil afwachten, of de klacht wil voorleggen aan een externe geschilleninstantie.

Artikel 11 Als een klacht gaat over meerdere zorgaanbieders

Als een klacht gaat over meerdere zorgaanbieders tegelijk, kan deze worden gecombineerd. Dat regelt de Klachtenfunctionaris samen met de andere zorgaanbieders. Er komt dan een gezamenlijk oordeel.

Artikel 12 Als u kiest voor een vervolgtraject

Als een klacht is behandeld zoals in Artikel 6, kan de klager kiezen voor een vervolgtraject. Dan gelden de regels voor het nieuwe traject. De klager moet toestemming geven als er informatie uit het vorige traject wordt gebruikt.

Artikel 13 Klachten die niet verder behandeld kunnen worden

De Klachtenfunctionaris kan beslissen dat een klacht niet meer verder wordt behandeld. Dit kan zijn als een klacht niet goed onderzocht kan worden. Dat is het geval als er bijvoorbeeld minstens vijf jaar voorbij is na het handelen of nalaten waarover de klacht gaat.

Ook kan een klager de klacht intrekken. Dit gebeurt per e-mail of per brief. Als de klacht mondeling wordt ingetrokken, dan komt er een verslag van het telefoongesprek.

Ook de Raad van Bestuur kan een klachtenbehandeling stop zetten. Dat kan als een klager zich misdraagt.

De klager krijgt altijd een brief van de Klachtenfunctionaris of van de Raad van Bestuur als een klacht niet verder behandeld wordt. In de brief staat ook dat de klager dan naar de geschilleninstantie kan gaan.

Artikel 14 Geschilleninstantie

Als de klacht is behandeld zoals hiervoor omschreven, en de klager is nog niet tevreden, is er een geschil. De klager kan dan naar de geschilleninstantie. Een klacht moet binnen een jaar na het oordeel van de Raad van Bestuur bij de geschilleninstantie zijn.

Artikel 15 Geheimhouding

Alles wat er over de klacht gezegd en geschreven wordt, is geheim. Iedereen die met de behandeling van de klacht bezig is, moet er vertrouwelijk mee omgaan. Alleen als dat wettelijk verplicht is of het belangrijk is voor de uitvoering van de klachtenregeling kan dat anders zijn.

Artikel 16 Registratie

Een klacht wordt geregistreerd om van te leren. Zo wordt er gewerkt aan verbetering van de zorg. De gegevens worden opgeslagen volgens de AVG-regels (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Artikel 17 Uw klacht bewaard

Alle informatie van de klacht wordt door ZorgSaam digitaal bewaard. Dat gebeurt apart van het medische dossier. Een klachtendossier wordt twee jaar nadat de klacht is behandeld, bewaard.

Artikel 18 Andere manieren om klachten te melden

Deze Klachtenregeling verhindert niet om klachten bij andere instanties in te dienen.

Artikel 19 Kosten

Behandeling van de klacht op basis van deze Klachtenregeling kost de klager of aangeklaagde niets.

Als de klager of aangeklaagde zelf externe hulp, getuigen of deskundigen inschakelt, is dat voor eigen rekening.

Artikel 20 Jaarverslag

De Raad van Bestuur, de Klachtencommissie en de Klachtenfunctionaris maken jaarlijks een verslag van de klachten die zijn behandeld. Dat verslag is voor 1 april gereed. In het verslag staan ook verbetermaatregelen voor de kwaliteit van zorg.

Artikel 21 Openbaar maken Klachtenregeling

Elke zorgvrager moet weten van deze Klachtenregeling. Daar zorgt de Raad van Bestuur voor. De Klachtenregeling staat online op de website van ZorgSaam en cliënten kunnen de regeling opvragen via info@zorgsaam.eu.

Artikel 22 Evaluatie

Elke twee jaar kijkt de Raad van Bestuur of de Klachtenregeling nog goed werkt. Alle partijen worden hierbij betrokken: de Klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie, Cliëntenraad, de centrale Ondernemingsraad, het bestuur medische staf en de verpleegkundige en verzorgende adviesraad.

Artikel 23 Overgangsbepaling

Elke klacht wordt behandeld volgens de regeling die bij het moment van indienen geldt. De leden van de Klachtencommissie zitten in de commissie voor zolang de Klachtenregeling geldt. Bij een nieuwe Klachtenregeling kunnen de leden eenmaal worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

De Klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan de regeling ook wijzigen. Daarover geven de Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie ook advies. Ook de cliëntenraad geeft een verzwaard advies. Ook de centrale Ondernemingsraad, het bestuur medische staf en de verpleegkundige en verzorgende adviesraad zeggen wat ze van de wijziging vinden.

Artikel 25 Vanaf wanneer geldt de Klachtenregeling

De Klachtenregeling geldt vanaf 1 september 2023. Het officiële document heet: 'Klachtenregeling ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen'.