

	<b>Klachtenreglement Evita Zorg</b>	<i>Pagina 1 van 4</i>
<i>Versie 2023 Evaluatie Q4 2024</i>		<i>O 2.3.6.1 PR</i>

## Klachtenreglement Evita Zorg

### HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Dit klachtenreglement geeft aan hoe binnen Evita Zorg wordt omgegaan met klachten over de geleverde zorgverlening of dienst. Alle medewerkers van Evita Zorg proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het management zal er op toezien dat de geleverde prestaties voldoen aan de kwaliteitsnormen die Evita Zorg hiervoor heeft ontwikkeld. Toch kan het gebeuren dat een klant minder tevreden is over de geleverde zorg. De klant kan dan eerst zijn kritiek bespreken met de zorgverlener. In veel gevallen kan het probleem in onderling overleg worden opgelost. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de klant een klacht indienen volgens onderstaande klachtenreglement. Het klachtenreglement is gebaseerd op de Wkkgz, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Binnen dit klachtenreglement wordt onderscheid gemaakt in klachtenopvang c.q. bemiddeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris probeert door gesprekken, uitleg en onderzoek misverstanden uit de weg te ruimen en de verhouding tussen de klant en de medewerker tegen wie de klacht zich richt weer te herstellen. De klachtenfunctionaris onderzoekt feiten en geeft een oordeel over de klacht. Een klager kan zijn klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris en/of de geschillencommissie.

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: de instelling;
- b. de instelling: Evita Zorg;
- c. klant: een natuurlijke persoon die door of via de instelling zorg ontvangt of heeft ontvangen;
- d. klager: degene die een klacht indient;
- e. klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van de instelling of van een voor of via de instelling werkzame persoon jegens een klant of de organisatie;
- f. gedraging: enig handelen of nalaten van handelen alsmede het al dan niet nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant;
- g. aangeklaagde: de instelling of de in dienst van of via de instelling werkzame persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- h. klachtenfunctionaris: de onafhankelijke functionaris, die onder verantwoordelijkheid van de Manager KIA, belast is met klachtenopvang- en bemiddeling;

	<b>Klachtenreglement Evita Zorg</b>	<i>Pagina 2 van 4</i>
<i>Versie 2023 Evaluatie Q4 2024</i>		<i>O 2.3.6.1 PR</i>

## **Artikel 2 Doelstelling van het klachtenreglement**

Het klachtenreglement heeft tot doel:

- a. recht te doen aan het individuele klachtrecht van de klager;
- b. het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde; waar dat in het geding is.
- c. na indiening van een klacht bij de klachtenfunctionaris, het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht;
- d. het verzamelen van klachten en op basis hiervan aanbevelingen doen ter ondersteuning van de beleidsvorming, met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg;
- e. het analyseren van klachten om inzicht te krijgen in tekortkomingen en beter te kunnen inspelen op de behoefte van klanten en ontwikkelingen in zorg en samenleving.

## **Artikel 3 Klachtgerechtigde(n)**

3.1 Een klacht kan worden ingediend door:

- de klant;
- diens gemachtigde. De gemachtigde kan worden gevraagd om een schriftelijke verklaring te tonen waaruit diens machtiging blijkt;
- diens nabestaande(n);
- een medewerker

3.2 Familieleden of andere naaste betrekkingen van klant kunnen klachten indienen over gedragingen jegens hen

## **Artikel 4 Wijze van indiening klacht**

4.1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden geuit onder vermelding van naam en adres van de klager, naam van de aangeklaagde en een omschrijving van de klacht.

4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 4.1 regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

## **HOOFDSTUK 2 OPVANG EN – BEMIDDELING DOOR KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 5 Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. het verzorgen van het functioneren van een systeem van klachtenopvang;
- b. het geven van informatie aan klager en aangeklaagde over de procedure van de klachtenopvang en alles wat daarmee samenhangt;
- c. het bevorderen om te komen tot een oplossing van de klacht, in samenspraak met de klager en aangeklaagde (bemiddeling);
- d. de mogelijkheid bieden voor ondersteuning bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris;
- e. indien verschillende klagers over dezelfde persoon klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten - niet tot de persoon van de klager herleidbaar - als signaal inbrengen bij de

	<b>Klachtenreglement Evita Zorg</b>	<i>Pagina 3 van 4</i>
<i>Versie 2023 Evaluatie Q4 2024</i>		<i>O 2.3.6.1 PR</i>

zorgaanbieder; klachtenfunctionaris beschouwd de klacht als anoniem waardoor de organisatie er wel van kan leren.

- f. het verzorgen van een registratie van de klachten in verband met de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg;

### **Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft voor uitvoering van de functie de volgende bevoegdheden:

- a. personen die binnen of voor de instelling werkzaam zijn verzoeken mondeling of schriftelijk informatie te verstrekken met als doel informatie met betrekking tot een klacht te verzamelen, met inachtneming van de privacy van betrokkenen;
- b. gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider;
- c. advies uitbrengen (gevraagd en ongevraagd) aan de directie van de instelling en de manager KIA, de leidinggevende van de aangeklaagde en de aangeklaagde over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

### **Artikel 7 Klachtenopvang en -bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

- 7.1 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt met deze wat hij of zij wil dat er met de klacht gebeurt.
- 7.2 De klachtenfunctionaris zal proberen te bewerkstelligen dat de klager de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met aangeklaagde.
- 7.3 Indien het onder 7.2 genoemde contact tussen klager en aangeklaagde niet tot een bevredigende oplossing leidt, zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan daarbij klager en aangeklaagde uitnodigen voor een (bemiddelings)gesprek in haar aanwezigheid, al dan niet nadat eerst een schriftelijke of mondelinge reactie van de aangeklaagde is gevraagd. Deze stap kan ook eerder worden uitgevoerd door een leidinggevende van de instelling.
- 7.4 Afhankelijk van de afspraak met de klager neemt de klachtenfunctionaris contact op met aangeklaagde en verzoekt deze om een reactie. Als deze reactie mondeling wordt gegeven, maakt de klachtenfunctionaris hiervan een verslag. Deze reactie wordt doorgegeven aan de klager, telefonisch of schriftelijk.
- 7.5 Wanneer een (bemiddelings)gesprek plaatsvindt, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar tussen partijen. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van dit gesprek en stuurt dit naar de partijen, tenzij de klager daar geen prijs op stelt.
- 7.6 De klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraken over de gegrondheid van de klacht (stelt zich onpartijdig op), maar erkent wel de beleving ervan.

### **Artikel 8 Doorverwijzing naar de klachtenfunctionaris**

Indien de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de geschillencommissie. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris de klager hierbij behulpzaam zijn.

### **Artikel 9 Geheimhouding en privacy**

- 9.1 De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van de functie bekend is geworden.

	<b>Klachtenreglement Evita Zorg</b>	<i>Pagina 4 van 4</i>
<i>Versie 2023 Evaluatie Q4 2024</i>		<i>O 2.3.6.1 PR</i>

- 9.2 De geheimhoudingsplicht duurt onbeperkt voort na het beëindigen van de functie van klachtenfunctionaris.
- 9.3 De AVG is van toepassing op de klachtenregeling van Evita Zorg.

#### **Artikel 10 De Geschillencommissie**

- 10.1 Evita is (via brancheorganisatie ZorgthuisNL) aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie voor zorginstellingen, de stichting Zorggeskil
- 10.2 Wanneer de klant niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris dan kan de klant dit geschil schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig maken bij de Stichting Zorggeskil via <https://zorggeskil.nl/melding/>

#### **Contactgegevens geschillencommissie**

Stichting Zorggeskil  
Postbus 24018  
3502 MA Utrecht  
0561 618711 (Quasir)

[info@zorggeskil.nl](mailto:info@zorggeskil.nl)

[www.zorggeskil.nl](http://www.zorggeskil.nl)

- 10.3 Het reglement van de geschillencommissie kan desgevraagd worden toegezonden.

#### **Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden**

In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie van de organisatie.

#### **Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van de instelling. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt de directie ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 14 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2017.