

Klachtenreglement Parcipa



Versie 12-2024

Inhoudsopgave

Klachtenreglement	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2 Indienen van een klacht	3
Artikel 3 Klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 Behandeling van de klacht	4
Artikel 5 Beslissing	5
Artikel 6 Periodieke rapportage	5
Artikel 7 Bekendmaking klachtenregeling	6
Artikel 8 Geheimhouding	6
Artikel 9 Vaststelling en wijziging van dit reglement	6
Artikel 10 Slotbepalingen	6

Klachtenreglement

Parcipa streeft naar kwaliteit, met de wensen van de cliënt als uitgangspunt. Ons team anticipeert hierop met deskundigheid en maakt realistische afspraken met de cliënt. Mocht er echter iets zijn waar je niet tevreden over bent, dan heeft Parcipa een klachtenprocedure ontwikkeld.

Volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Parcipa verplicht een klachtenregeling te hebben voor een effectieve en toegankelijke opvang en afhandeling van klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De regeling is gericht op een bevredigende oplossing voor zowel de klager als Parcipa.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
2. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
3. Zorgaanbieder: Parcipa
4. Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
5. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.
6. Klacht: Een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Parcipa, of door een medewerker van Parcipa. De klacht kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen, of het nalaten daarvan met betrekking tot de cliënt van de organisatie.
7. Aangeklaagde: Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, de directeur, uitzendkracht of persoon die anderszins tijdelijk bij Parcipa werkzaam is.
8. Onafhankelijke Klachtenfunctionaris: Parcipa draagt zorg voor een onafhankelijke Klachtenfunctionaris en betaald de kosten.
9. De externe Klachtenfunctionaris is Klachtenportaal Zorg te bereiken via telefoonnummer 0228-322205 of email Info@klachtenportaalzorg.nl.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. De cliënt;
 - b. Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - c. Zijn/haar nabestaanden
 - d. Natuurlijke personen die door de cliënt zijn gemachtigd.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot een medewerker van Parcipa om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de coördinator of het management.
3. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor

de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.

4. Als het gesprek niet tot een bevredigende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger op deze klachtenregeling gewezen. Tevens wordt de mogelijkheid genoemd om advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen vervolgens in overleg op informele wijze tot een passende oplossing te komen.
5. Als het ongenoegen blijft bestaan, kan de cliënt of diens vertegenwoordiger schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris via emailadres info@parcipa.nl met als onderwerp: KLACHT. U kunt hierbij gebruikmaken van het klachtenformulier, te downloaden via de website.
6. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de Klachtenfunctionaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
7. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn.
8. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de Klachtenfunctionaris.
9. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtenfunctionaris bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. Parcipa heeft een Klachtenfunctionaris aangewezen.
2. 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.
3. De Klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
4. Parcipa waarborgt:
 - a. Dat de Klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de gelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - b. Indien de Klachtenfunctionaris een persoon is die in dienst van Parcipa is, dat deze de functie van Klachtenfunctionaris onafhankelijk kan uitvoeren en dat hij niet benadeeld zal worden wegens de wijze waarop hij deze functie uitoefent;
 - c. Dat de Klachtenfunctionaris de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging door Parcipa en in overeenstemming met de voor hem geldende beroepsnormen.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. De Klachtenfunctionaris bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Indien de Klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de Klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de Klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. Naam, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. Een datering;
 - c. Een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. Een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - e. Een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klachtbetrekking heeft.
3. De Klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene over wie is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de Klachtenfunctionaris toe te zenden.
4. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
5. De Management roept, indien zichzelf of tenminste een der partijen zulks wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
6. Bij het niet verschijnen van één der partijen kan het Management te hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
7. Indien het management het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 5 Beslissing

1. De Klachtenfunctionaris neemt binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.
2. De Klachtenfunctionaris stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, uiterlijk twee maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. Bij afwijking van de genoemde termijn, doet de Klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur/de houder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtenfunctionaris haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 6 Periodieke rapportage

1. De Klachtenfunctionaris maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de functionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de werknemers en aan het bestuurders.

Artikel 7 Bekendmaking klachtenregeling

1. De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 8 Geheimhouding

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
2. De Klachtenfunctionaris deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 14.1 omschreven plicht mede.

Artikel 9 Vaststelling en wijziging van dit reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de organisatie.

Artikel 10 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtenfunctionaris naar redelijkheid en billijkheid.
2. Het reglement treedt in werking op 01-01-2025 en is als laatst aangepast op 13-12-2024.