



Klachtenreglement Valk Homecare Aangesloten bij Klachtenportaal Zorg

1. Doel van dit klachtenreglement

Valk Homecare vindt het belangrijk dat cliënten, naasten en andere betrokkenen onvrede of klachten over de verleende zorg op een zorgvuldige en laagdrempelige manier kunnen uiten. Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten worden behandeld en welke mogelijkheden cliënten hebben om hun klacht kenbaar te maken.

Valk Homecare is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke klachtenregeling voor zorgaanbieders in de zorgsector. Dit klachtenreglement voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Wettelijk kader

Dit klachtenreglement is opgesteld op basis van:

- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- de voormalige Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), voor zover relevant

Deze wetgeving verplicht zorgaanbieders om een toegankelijke, onafhankelijke en zorgvuldige klachtenregeling te hebben.

3. Begripsbepalingen

Zorgaanbieder

Valk Homecare.

Zorgverlener

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens Valk Homecare zorg verleent.

Zorgontvanger

De cliënt aan wie Valk Homecare zorg of dienstverlening verleent.

Klager

De zorgontvanger of degene die namens de zorgontvanger een klacht indient.

Aangeklaagde

De zorgverlener of Valk Homecare zelf, op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Klacht

Een schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie van zorg en/of het handelen of nalaten van Valk Homecare of een zorgverlener.

Klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg die belast is met opvang, begeleiding en bemiddeling bij klachten.



Klachtencommissie

De onafhankelijke commissie van Klachtenportaal Zorg die, indien nodig, een oordeel geeft over de klacht.

4. Uitgangspunten bij klachtenafhandeling
Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:
 - de klachtenregeling is laagdrempelig en kosteloos voor de klager
 - klachten worden zorgvuldig, vertrouwelijk en onafhankelijk behandeld
 - hoor en wederhoor worden toegepast
 - de behandeling is gericht op het vinden van een oplossing en het verbeteren van de zorg
 - klachten worden binnen redelijke termijnen afgehandeld
5. Wie kan een klacht indienen
Een klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt zelf
 - de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt
 - een gemachtigde of zaakwaarnemer
 - een nabestaande, indien de cliënt is overleden
6. Indienen van een klacht
Een klacht kan worden ingediend bij:
 - Valk Homecare
 - de betrokken zorgverlener
 - Klachtenportaal Zorg

Klachten kunnen worden ingediend:

- via het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl
- per e-mail via info@klachtenportaalzorg.nl
- schriftelijk via:

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen

Het indienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg sluit niet uit dat de klager zich ook kan wenden tot andere bevoegde instanties, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het Regionaal Tuchtcollege of de civiele rechter.

7. Vereisten voor behandeling van een klacht
Een klacht wordt in behandeling genomen indien:
 - naam en contactgegevens van de klager bekend zijn
 - duidelijk is op wie de klacht betrekking heeft
 - de klacht voldoende feitelijk is omschreven
 - de klacht in het Nederlands is opgesteld
 - de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen van maximaal vijf jaar geleden
 - de zorgverlener ten tijde van de gebeurtenis was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg
8. Ontvangst en eerste behandeling
Na ontvangst van de klacht:
 - stuurt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging



- neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager
- beoordeelt de klachtenfunctionaris of bemiddeling mogelijk is

De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op en probeert, waar mogelijk, door bemiddeling tot een oplossing te komen die voor beide partijen aanvaardbaar is.

9. Doorverwijzing naar de klachtencommissie

Indien:

- bemiddeling niet tot een oplossing leidt, of
- de klager een onafhankelijk oordeel wenst

wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.

10. Klachtencommissie

De klachtencommissie:

- bestaat uit onafhankelijke leden met juridische en zorginhoudelijke expertise
- past hoor en wederhoor toe
- doet een gemotiveerde uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht
- kan aanbevelingen doen ter verbetering van de zorg

De klachtencommissie doet geen uitspraak over schadevergoeding of aansprakelijkheid.

11. Termijnen

- De klachtencommissie doet uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak
- Indien deze termijn wordt overschreden, worden klager en aangeklaagde hierover schriftelijk geïnformeerd

12. Uitspraak en opvolging

De uitspraak bevat:

- een beschrijving van de klacht
- de standpunten van klager en aangeklaagde
- het oordeel van de klachtencommissie
- eventuele aanbevelingen

Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, informeert Valk Homecare binnen vier weken schriftelijk welke maatregelen worden genomen en binnen welke termijn.

13. Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure eindigt wanneer:

- de klager tevreden is met de uitkomst van bemiddeling, of
- de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan, of
- de klager de klacht schriftelijk intrekt

14. Geheimhouding en privacy

Alle betrokkenen bij de klachtenafhandeling zijn verplicht tot geheimhouding.

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

15. Bewaartermijn en verslaglegging

- Klachtenportaal Zorg bewaart klachtendossiers maximaal twee jaar



- Uitspraken worden geanonimiseerd opgeslagen
- Klachtenportaal Zorg stelt jaarlijks een geanonimiseerd jaarverslag op

16. Slotbepaling

In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of – indien de klacht is voorgelegd – de voorzitter van de klachtencommissie.