

KLACHTENREGELING

Inhoudsopgave

I Inleiding	2
A Doel klachtenreglement.....	2
B Begrippenlijst.....	3
C Contactgegevens	3
II Klachtenregeling Cumulus Home	4
Artikel 1 Indienen van een klacht.....	4
Artikel 2 Behandeling van een klacht	4
Artikel 3 Termijnen	5
Artikel 4 Intrekking van de klacht.....	5
Artikel 5 De Klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 6 De Geschillencommissie	6
Artikel 7 Geheimhouding	6
Artikel 8 Bewaarplicht	6
Artikel 9 Informatie	6

I Inleiding

Cumulus Home probeert er alles aan te doen om de dienstverlening aan haar cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk en dit betekent dat het kan voorkomen dat er klachten zijn over de zorgverlening. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn en een kans voor verbetering om te voorkomen dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Het is daarom belangrijk dat cliënten die niet tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen zich melden.

De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en Cumulus Home bevredigende oplossing en dat klachten zo laagdrempelig mogelijk binnen de organisatie opgelost dienen te worden. Van belang is daarbij dat duidelijk is welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van een klacht: zowel voor de klager in het kader van genoegdoening en transparantie, als ook voor de organisatie zelf om de kwaliteit van haar dienstverlening blijvend te kunnen verbeteren.

Wat Cumulus Home als organisatie doet met de klachten van cliënten is geregeld in deze klachtenregeling. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

A Doel klachtenreglement

De klachtenregeling heeft als doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- Zorg te dragen voor het naar ieders tevredenheid oplossen van de klacht;
- Het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde;
- Een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van Cumulus Home en te komen tot structurele handhaving c.q. verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

B Begrippenlijst

Aangeklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is Cumulus Home zelf, of een voor deze werkzame persoon die direct betrokken is bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
Cliënt	Een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Cumulus Home zorg verleent of heeft verleend.
Klacht	Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door Cumulus Home. Onder een gedraging wordt mede verstaan een nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.
Klager	De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, diens vertegenwoordiger, een nabestaande van cliënt of een persoon die ten onrechte niet door Cumulus Home als een vertegenwoordiger is beschouwd.
Klachtenfunctionaris	De persoon die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager van onafhankelijk advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
Geschillencommissie	Onafhankelijke commissie waar de klager, als deze het niet eens is met de afhandeling van een klacht, bij in beroep kan gaan.

C Contactgegevens

Cumulus Home	Website - www.cumulushome.nl Emailadres - contact@cumulushome.nl Bijlmerdreef 1169 1103 TT Amsterdam Telefoonnummer 020-3417200
Onafhankelijke Klachtenfunctionaris	Het Klachtenloket Zorg Website - www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg.nl Emailadres - info@klachtenloketzorg.nl Telefoonnummer 070-3105392
Geschillencommissie Zorg	Website - www.degeschillencommissiezorg.nl Emailadres - info@degeschillencommissiezorg.nl Telefoonnummer 070-3105380

II Klachtenregeling Cumulus Home

Artikel 1 Indienen van een klacht

1.1	Klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot Cumulus Home om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris.
1.2	Klager kan indien zich de situatie voordoet dat hij/zij zich niet tot Cumulus Home wil melden, de klacht zonder melding aan de directe zorgverlener en/of manager rechtstreeks bij de Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg in te dienen.
1.3	Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen kunnen 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.
1.4	Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt klager gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
1.5	Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
1.6	De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn.
1.7	Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan Cumulus Home verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 2 Behandeling van een klacht

2.1	De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de beklagde bevredigende oplossing. De Klachtenfunctionaris adviseert de klager over het indienen van de klacht en staat de klager indien gewenst bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2.2	Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt Cumulus Home de klacht ter verdere behandeling door naar de Klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2.3	Bij de behandeling van de klacht zal de Klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de Klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
2.4	De klager en Cumulus Home worden schriftelijk door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 3 Termijnen

3.1	De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een brief van Cumulus Home waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
3.2	Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Cumulus Home noodzaakt, kan de termijn van 6 weken met ten hoogste vier weken worden verlengd. Cumulus Home doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3.3	Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door Cumulus Home met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.
3.4	Cumulus Home informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg.

Artikel 4 Intrekking van de klacht

4.1	Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de Klachtenfunctionaris dit mee aan Cumulus Home en de klager.
4.2	Een klacht wordt voorts als ingetrokken beschouwd indien een klager niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij dient te reageren en aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 5 De Klachtenfunctionaris

5.1	De Klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder: <ul style="list-style-type: none"> • op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of; • de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen; • te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling; • de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht; • zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
5.2	Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
5.3	De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Cumulus Home alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

5.4	Cumulus Home waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
-----	--

Artikel 6 De Geschillencommissie

6.1	Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan De Geschillencommissie Zorg waar Cumulus Home bij is aangesloten.
-----	---

Artikel 7 Geheimhouding

7.1	Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.
7.2	Cumulus Home is aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

Artikel 8 Bewaarplicht

8.1	Cumulus Home bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond.
-----	--

Artikel 9 Informatie

9.1	Cumulus Home draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek en cliënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.
9.2	Cumulus Home informeert de werkzame zorgverleners en anderen over deze klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.