KLACHTENREGELING

Believe In You B.V.

Groenewoud 4
6071 RB Swalmen
Netherlands

believeinyou.nl
047-5745600
info@believeinyou.nl

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
   a) Zorgaanbieder : Believe In You B.V.
   b) Directie : de directie van Believe In You B.V.
   c) Patiënt : persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
   d) Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een patiënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is aangeleverd bij de directie.
   e) Klager : degene die een klacht indient.
   f) Aangeklaagde : degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
   g) Klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de opvang van klachten van patiënten.
   h) Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de patiënt.

2. Klachtaanname

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij/zij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met:
a) De medewerker over wie hij niet tevreden is;
b) Leidinggevende van de medewerker;
c) De klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en zijn/haar leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden patiënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van patiënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een patiënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

3. Klachtbehandeling

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1) De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
   a) hij/zij informeert de patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
   b) hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgevraagd bij het formuleren daarvan
   c) hij/zij helpt patiënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2) De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen diegene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
3) De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem/haar geldende beroepsnormen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4) De klachtenfunctionaris registreert zijn/haar contacten met patiënten, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn/haar werkzaamheden en zijn/haar bevindingen. Deze rapportage brengt hij/zij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn/haar rapportage aanbevelingen opnemen.
5) De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat zijn/haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6) Indien hij/zij van mening is dat hij/zij zijn/haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7) Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Groenewoud 4
6071 RB Swalmen
Netherlands

believeinyou.nl
047-5745600
info@believeinyou.nl

8) Believe In You B.V. maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt de klachtenfunctionaris per post of per mail bereiken.
Per post: Believe In You B.V. , t.a.v. klachtenfunctionaris, Groenewoud 4, 6071RB Swalmen.
Per mail: klachtenfunctionaris@believeinyou.nl
De vervolgstappen worden samen met de klachtenfunctionaris bepaald. Indien u niet tevreden bent over de oplossing die door de klachtenfunctionaris geboden wordt, kunt u uw klacht bij de Geschillencommissie Zorg voorleggen (zie artikel 12).

Artikel 5 Indienen van een klacht

1) Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie of de klachtenfunctionaris.

Schriftelijk naar: Believe In You B.v. , t.a.v. directie/klachtenfunctionaris, Groenewoud 4, 6071RB Swalmen.
Per mail: klachtenfunctionaris@believeinyou.nl

2) Een klacht kan worden ingediend door:
   a. De patiënt;
   b. Zijn/haar vertegenwoordiger;
   c. Zijn/haar gemachtigde;
   d. Zijn/haar zaakwaarnemer;
   e. Zijn/haar nabestaanden.
3) Een persoon die meent dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4) Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de betreffende medewerker of zijn/haar leidinggevende te proberen de klacht informeel op te lossen.
   Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directie de klacht niet in behandeling.
   De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de directie

1) De directie beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2) Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de orgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn/haar klacht.

Groenewoud 4
6071 RB Swalmen
Netherlands

believeinyou.nl
047-5745600
info@believeinyou.nl

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1) De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
    a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
    b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
    c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
    d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2) Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1) De directie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2) Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:
    a. Een klacht wordt niet beoordeeld wanneer degene op wie de klacht betrekking heeft, nog geen gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
    b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door zijn/haar directe collega of leidinggevende;
    c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie

1) De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

Groenewoud 4
6071 RB Swalmen
Netherlands

believeinyou.nl
047-5745600
info@believeinyou.nl

Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie.

2) De directie zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan diegene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding heeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1) Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2) De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3) Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 12 Klacht indienen bij Geschillencommissie Zorg

1) Indien u niet tevreden bent over de oplossing die door de klachtenfunctionaris of directie geboden wordt, kunt u uw klacht bij de Geschillencommissie Zorg voorleggen.
2) Informatie over de procedure vindt u op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl/patienten/de-procedure/
3) U kunt uw klacht online indienen via: www.degeschillencommissie.nl/patienten/klachtindienen/

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1) De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt
over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet

vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk
voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

4. Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien u een klacht indient bij de Geschillencommissie Zorg zijn de kosten voor eigen rekening.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aanklacht van patiënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1) De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2) De directie betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 23 oktober 2024.

Groenewoud 4
6071 RB Swalmen
Netherlands

believeinyou.nl
047-5745600
info@believeinyou.nl