



Klachtenreglement OZOverbindzorg (versie 2.0)

Een ieder die niet tevreden is over de dienstverlening van OZOverbindzorg heeft de mogelijkheid om hierover een klacht in te dienen en te laten afhandelen. Dit reglement is bestemd voor een ieder die op enigerlei wijze contact heeft of heeft gehad met OZOverbindzorg. Waar 'hij' staat vermeld, kan telkens ook 'hij of zij' worden gelezen.

Artikel 1: Definities

- 1.1 OZOverbindzorg heeft ten doel het (doen) verzekeren dat de medisch en sociale zorg voor kwetsbare mensen waaronder, maar niet uitsluitend, ouderen, gehandicapten en jongeren, optimaal wordt verricht door alle betrokken partijen middels het daartoe (door de directie) op te richten en te onderhouden Virtueel Verzorgingshuis OZOverbindzorg, waarbij de cliënt centraal dient te staan, de regie kan voeren over zijn/haar eigen zorg, alsmede het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn. Daarbij stelt de directie zich met name ten doel het bijdragen aan de welzijnsverbetering van kwetsbare mensen met chronische ziekten en het nastreven van alle daartoe behorende maatschappelijke doelen. De directie heeft met inachtneming van het vorenstaande geen winstoogmerk. De directie tracht haar doel te verwezenlijken met alle daartoe geëigende wettige middelen;
- 1.2 Klager: de persoon of rechtspersoon, of zijn vertegenwoordiger, die een klacht heeft geuit over dienstverlening van OZOverbindzorg;
- 1.3 Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening, en/of het handelen, het nalaten of de bejegening door een medewerker of directie van OZOverbindzorg;
- 1.4 Aangeklaagde: de medewerker of de directie van OZOverbindzorg, in dit reglement aangeduid met 'functionaris', die verantwoordelijk is voor de dienstverlening, en/of het handelen, het nalaten of de bejegening waarover geklaagd wordt.

Artikel 2: Doelstelling klachtenreglement

- 2.1 Recht doen aan de klager;
- 2.2 Kwaliteitsverbetering van de organisatie en dienstverlening van OZOverbindzorg.

Artikel 3: Uitgangspunten

- 3.1 De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Zowel klager als aangeklaagde krijgen de gelegenheid mondeling of schriftelijk hun mening over de gang van zaken toe te lichten;
- 3.2 De klacht is ontvankelijk indien:
 - Hij betrekking heeft op een gebeurtenis die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - De aangeklaagde op het moment van de gebeurtenis in de rechtmatige uitoefening van zijn functie bij OZOverbindzorg handelde.
- 3.3 De klacht dient binnen een termijn van 3 maanden na ontvangst te zijn afgehandeld;
- 3.4 De privacy van de klager en de aangeklaagde wordt gewaarborgd;



Artikel 4: Klachtenprocedure

4.1 Overleg met de betrokkene

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken functionaris om te proberen door middel van overleg de ontevredenheid weg te nemen.

4.2 Bemiddeling

- 4.2.1 Als de klager met de betrokken functionaris niet tot een oplossing komt, of reden heeft om zich niet tot deze persoon te wenden, kan de klacht bij de directie van OZOverbindzorg worden ingediend. Hij zal trachten via bemiddeling de kwestie tot een oplossing te brengen;
- 4.2.2 Betreft de klacht de directie en heeft een gesprek met hem geen oplossing opgeleverd, of heeft klager reden om niet met hem te willen overleggen, dan kan hij zijn klacht richten tot de voorzitter van de Raad van Commissarissen van OZOverbindzorg, die door middel van bemiddeling zal proberen de onvrede weg te nemen.

4.3 Klachtenbehandeling

- 4.3.1 Blijft de onvrede van klager ook na bemiddeling bestaan of wenst klager geen bemiddeling, dan kan hij schriftelijk aan de klachtenfunctionaris van OZOverbindzorg om een klachtenbehandeling vragen;
- 4.3.2 De klager krijgt binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging tezamen met de uitleg over hoe het verdere verloop van de klachtenbehandeling zal zijn. De aangeklaagde wordt direct op de hoogte gebracht van de klacht;
- 4.3.3 De klachtenfunctionaris wint informatie in bij de aangeklaagde en bij andere betrokkenen binnen OZOverbindzorg en verzoekt, indien nodig, aan klager om een toelichting op de klacht. Op grond van de verzamelde informatie en na bespreking daarvan door de functionaris met betrokkenen wordt de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond verklaard. Bij een verklaring van gegrondheid of gedeeltelijke gegrondheid zal de functionaris aanbevelingen doen aan de aangeklaagde en aan de directie van OZOverbindzorg omtrent de te nemen maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de werkzaamheden. De functionaris kan, indien hier aanleiding voor is, aanbevelingen doen ook in geval de ingediende klacht ongegrond is verklaard;
- 4.3.4 Binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht wordt aan klager en aangeklaagde schriftelijk medegedeeld wat de bevindingen van de klachtenfunctionaris zijn, eventuele maatregelen en aanbevelingen worden daarbij vermeld. Als deze termijn dreigt te worden overschreden, dan wordt daarvan gemotiveerd mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde; daarbij wordt een nieuwe termijn van ten hoogste 2 maanden aangegeven;
- 4.3.5. De directie deelt de klager, degene tegen wie de klacht gericht is en de klachtenfunctionaris binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijke medede of OZOverbindzorg naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Indien OZOverbindzorg afwijkt van het advies van de klachtencommissie dan wordt dit gemotiveerd in een brief aan de klachtenfunctionaris aangegeven.



4.4 De klachtenfunctionaris

- 4.4.1 De klachtenfunctionaris wordt door de directie van OZO verbindzorg benoemd. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en maakt geen deel uit van de OZO verbindzorg organisatie.
- 4.4.2. De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een zittingsperiode van 3 jaar, met de mogelijkheid twee keer herbenoemd te worden. Mocht om welke reden dan ook geen klachtenfunctionaris in functie zijn, dan benoemt de directie ad hoc, binnen 4 weken, een klachtenfunctionaris.
- 4.4.3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een jaarlijkse rapportage aan de Raad van Toezicht van OZO verbindzorg. Deze rapportage beschrijft het aantal klachten dat bij de klachtenfunctionaris is ingediend, de aard en de inhoud van deze klachten en de voorgestelde aanbevelingen naar aanleiding van de behandelde klachten.

Artikel 5: Slotbepalingen

- 5.1. De klachtenfunctionaris en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die hem/haar hierbij ter kennis komen.
- 5.2.1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een goede registratie van het klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en degene tegen wie de klacht gericht is wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen. Het klachtendossier wordt 3 maanden na de uitspraak vernietigd.
- 5.2.2. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. De klachtenfunctionaris staakt in dat geval de behandeling van de klacht.

Artikel 6: Inwerkingtreding

- 6.1 Dit klachtenreglement is per 1 januari 2017 in werking getreden.
- 6.2 Het klachtenreglement versie (n.v.t.) is (n.v.t.) komen te vervallen.
- 6.3. Eventuele wijziging van het reglement is voorbehouden aan de directie van OZO verbindzorg.

Artikel 7: Onvoorzien

- 7.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie van OZO verbindzorg.

Dit klachtenreglement is door de directie van OZO verbindzorg goedgekeurd en vastgesteld.

Luttenberg, 1 december 2018

Cindy Hobert-Bootsveld
Directeur OZO verbindzorg