

Toelichting klachtenregeling bewoners

KLACHTEN?

Eén van de organisatiewaarden van stichting Physis is professionaliteit: Physis is betrouwbaar, integer en levert kwaliteit. Wanneer er onverhoopt toch iets niet helemaal goed gaat, is het belangrijk dat degenen die gebruik maken van de diensten van onze organisatie dit op een goede manier kenbaar kunnen maken. Alleen op die manier kan deze organisatiewaarde worden gewaarborgd.

Deze regeling is bedoeld om te waarborgen dat door Physis goed en zorgvuldig wordt omgegaan met onvrede en dat tot goede afspraken kan worden gekomen.

Wanneer gebruik je deze regeling?

Is er sprake van:

- onvrede over een handeling van Physis, of het nalaten daarvan;
- het nemen van een besluit (dat gevolgen heeft voor een bewoner),

door Physis of door een persoon die voor Physis werkzaam is, maak dan gebruik van deze regeling.

In geval van onvrede kun je je laten bijstaan door onze Klachtenfunctionaris of onze Vertrouwenspersoon of een door jezelf ingeschakelde vertrouwenspersoon. Maak je gebruik van de diensten van een externe vertrouwenspersoon dan zal Physis redelijke kosten vergoeden.

Bent u geen Bewoner of Medewerker van stichting Physis en ondervindt u ongemak door activiteiten van stichting Physis? Neemt u dan contact op met de Raad van Bestuur: directie@stichtingphysis.nl

Uit je ongenoegen

We vinden het belangrijk dat bewoners en verwanten hun beklag kunnen doen. Natuurlijk het liefst in gesprek met betrokkene(n), nog voordat een ongenoegen een klacht wordt. Graag zelfs, want het bespreken van een ongenoegen of een klacht is een kans tot verbetering.

Physis wil graag met je in gesprek over onvrede en klachten.

Onvrede kun je aangeven bij:

- de medewerker over wie je niet tevreden bent;
- diens leidinggevende;
- de Vertrouwenspersoon.

Volgens onze Klachtenregeling kiest de bewoner/klager zelf waar hij de klacht neerlegt.

Klachten indienen

Wanneer je niet tevreden bent over hoe werd omgegaan met de door jou geuite onvrede kun je een klacht indienen bij:

- de Raad van Bestuur (directie@stichtingphysis.nl) of,
- de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe (www.ipkc.nl).

Toelichting klachtenregeling bewoners

Een klacht kan worden ingediend door:

- de bewoner;
- diens vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

Bij vragen over de Klachtenregeling kun je je wenden tot onze Klachtenfunctionaris of onze Vertrouwenspersoon.

Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris is er om je te ondersteunen bij het indienen van een klacht. De Klachtenfunctionaris neemt zelf geen klachten in behandeling en beoordeelt de klacht inhoudelijk niet. Wel organiseert en bewaakt de Klachtenfunctionaris het proces van de klachtafhandeling. Ook kan zij bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Dit kan alleen met instemming van beide partijen.

De Klachtenfunctionaris bij Stichting Phusis is:

Naam: Margriet van Breden
Tel.: 0592-302252
E-mail: directiesecretaresse@stichtingphusis.nl
Adres: Klompmakerstraat 1AB, 9403 VL in Assen

De Vertrouwenspersoon/geestelijk verzorger bij Stichting Phusis is:

Naam: Ineke Baron
Tel.: 06-14 81 44 74
E-mail: inekebaron@stichtingphusis.nl

Intern een klacht indienen

Je kiest zelf op welke wijze je een klacht neerlegt bij de Raad van Bestuur. Dat kan rechtstreeks (directie@stichtingphusis.nl) maar ook via:

- de Klachtenfunctionaris;
- de Vertrouwenspersoon;
- de begeleider of degene op wie de klacht betrekking heeft;
- diens leidinggevende.

Zij zorgen er vervolgens voor dat je klacht bij de Raad van Bestuur terecht komt.

Extern een klacht indienen

Speelt er een situatie waarbij de visie van een professional buiten Phusis welkom is? Dien dan je klacht in bij een externe partij: de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe (www.ipkc.nl).

Toelichting klachtenregeling bewoners

Deze klachtenregeling is bedoeld voor alle klachten die zien op de dienstverlening van Stichting Physis aan haar Bewoners.

Voor klachten van medewerkers van Stichting Physis of voor het melden van misstanden, wordt verwezen naar de Klachtenregeling Medewerkers en de Klokkenluidersregeling. Beide worden u op verzoek verstrekt en beide zijn te vinden op de website van Stichting Physis.

Bent u geen Bewoner of Medewerker van Stichting Physis en ondervindt u ongemak door de activiteiten van Stichting Physis? Neemt u dan contact op met de raad van bestuur (directie@stichtingphysis.nl).

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Physis : Stichting Physis;
 - b. Raad van Bestuur : de raad van bestuur van Physis;
 - c. Raad van Toezicht : de raad van toezicht van Physis;
 - d. Bewoner : iedere natuurlijke persoon die Zorg vraagt dan wel aan wie Physis Zorg verleent of heeft verleend;
 - e. Klacht : uiting van onvrede van een Klager over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een Bewoner, door Physis of door een persoon die voor Physis werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur of bij het IPKC, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. Klager : degene die een klacht indient, bijvoorbeeld bewoners, diens vertegenwoordigers, gemachtigden, nabestaanden, zaakwaarnemers en andere belangenbehartigers van Bewoners;
 - g. De Raadgevers : een vertegenwoordiging van alle contextgebonden bewonersoverleggen die de belangen behartigen van alle bewoners. Die indien en zodra Physis is aan te merken als instelling in de zin van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners van Physis;

Toelichting klachtenregeling bewoners

- h. Vertrouwenspersoon/
geestelijk verzorger : degene die binnen Physis belast is met de opvang van klachten als bedoeld in dit reglement.
(Inekebaron@stichtingphysis.nl / 06-57347855);
- i. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015, overige zorg- en dienstverlening, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de Bewoner;
- j. IPKC : Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe,
www.ipkc.nl

Hoofdstuk 2 Het bespreken van ontevredenheid

Artikel 2 Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is?

Een Klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de Vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt de Klager en degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners zo nodig attent op de klachtenregeling en de Vertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van Bewoners 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 Bewoner een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de Bewoner en in voorkomend geval eveneens de Klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de Bewoner dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De Vertrouwenspersoon

1. De Vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert Bewoners, medewerkers en derden over deze Klachtenregeling;



Toelichting klachtenregeling bewoners

- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt Bewoners en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De Vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de Vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De Vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Physis onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De Vertrouwenspersoon is bevoegd op kosten van Stichting Physis onafhankelijke deskundigen in te schakelen.
6. De Vertrouwenspersoon registreert zijn contacten met Bewoners, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de Vertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur.
6. Physis stelt de Vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de Vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de Vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de Vertrouwenspersoon, hetzij in de functie van Vertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij Physis, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de Vertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de Vertrouwenspersoon wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend Vertrouwenspersoon.
9. Het staat Klager vrij gebruik te maken van de diensten van een externe Vertrouwenspersoon. Redelijke kosten worden door Physis vergoed.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Indien er naar mening van de Klager onvoldoende is gebeurd naar aanleiding van zijn uiting van onvrede kan de Klager een klacht indienen. De Klager kan ook direct een klacht indienen.
2. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Klager kan ook gebruik maken van de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de IPKC (artikel 12).
3. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de Bewoner;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;

Toelichting klachtenregeling bewoners

- d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet wordt beschouwd als iemand die bevoegd is tot het indienen van een klacht kan daarover een klacht indienen.
5. Indien de klacht nog niet is besproken met de Vertrouwenspersoon is de Raad van Bestuur bevoegd om de Klager voor te stellen alsnog met behulp van de Vertrouwenspersoon te proberen de Klacht informeel op te lossen. Indien de Klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de Klacht alsnog in behandeling als de Klager hem laat weten dat het niet gelukt is de Klacht informeel op te lossen. In geval de Klacht het functioneren van de Raad van Bestuur betreft, neemt de Raad van Toezicht de rol van de Raad van Bestuur, zoals vermeld in dit reglement, over.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een Klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager.
2. Indien de Raad van Bestuur een Klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling, stuurt de Raad van Bestuur de Klacht door naar de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij Klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een Klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde Klacht van dezelfde Klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een soortgelijke 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 Raad van Bestuur een Klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager(s).

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een Klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de Klacht betrekking heeft 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 diens directe collega's 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



Toelichting klachtenregeling bewoners

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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de Klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt Klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de Klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij 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 Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de Klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de Klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de Klager en degene op wie de Klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de Klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de Klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de Klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de Klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de Klacht bij de IPKC, is de Raad van Bestuur bevoegd om de Klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de Klacht aan de Klager en aan degene op wie de Klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de Klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de Klacht en geeft aan of de Klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de Klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de Klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de Klacht ter beoordeling aan de IPKC voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de Klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de IPKC.

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 zorgaanbieders bij wie hij de Klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de Klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de Klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Toelichting klachtenregeling bewoners

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 IPKC

Indien een Klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de Klager is opgelost en de Klager daarin niet berust, kan de Klager zijn Klacht voorleggen aan de IPKC. Het reglement van de IPKC is te vinden op www.ipkc.nl.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder 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.

Hoofdstuk 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 Physis geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners 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 Physis te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. Vertrouwenspersoon doet jaarlijks, op basis van ontvangen Klachten en de behandeling van de Klachten aanbevelingen aan de Raad van Bestuur ten aanzien van alle onderwerpen en die de Vertrouwenspersoon relevant acht. De Raad van Bestuur neemt deze aanbevelingen mee bij het bepalen van het beleid en bij de evaluatie van deze klachtenregeling.
2. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling tweejaarlijks.
3. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de Vertrouwenspersoon, de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad (indien ingesteld) en de Raadgevers.

Toelichting klachtenregeling bewoners

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur na goedkeuring door de Raad van Toezicht.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Raadgevers (indien ingesteld) en ter instemming voor aan de ondernemingsraad (indien ingesteld).

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 10 december 2018 en vastgesteld door de Raad van Bestuur op 29-01-2019. Het Bestuur maakt in haar jaarverslag melding van het bestaan van dit Reglement en meldt tot welke veranderingen in de organisatie van Physis naar aanleiding van de in het betreffende jaar ingediende Klachten is overgegaan.