

Klachtenregeling Stichting Star-shl

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) *Zorgaanbieder:* Stichting Star-shl.
- b) *Cliënt:* een natuurlijk persoon bij wie Star-shl een onderzoek en/of behandeling uitvoert of die voornemens is een onderzoek en/of behandeling bij Star-shl te laten uitvoeren.
- c) *Klacht:* een uiting van ongenoegen over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorg- en dienstverlening door Star-shl, alsmede een uiting van ongenoegen over de weigering door Star-shl om een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- d) *Klachtenfunctionaris:* de in het kader van deze klachtenregeling door Star-shl benoemde onafhankelijke persoon die belast is met het (desgewenst) helpen bij het formuleren van de klacht en bemiddeling tussen de klager en Star-shl.
- e) *Klager:* de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: de cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt of een nabestaande(n) van een overleden cliënt.
- f) *Aangeklaagde:* Degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- g) *Aanvrager:* een zorgverlener of instelling c.q. instantie, zoals een (huis)arts, die Star-shl de opdracht geeft een onderzoek en of een behandeling bij een natuurlijk persoon uit te voeren.
- h) *Manual Master:* digitaal kwaliteitsmanagementsysteem waarin Star-shl interne kwaliteitsdocumenten en –registraties beheert.
- i) *Oordeel:* een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Star-shl.
- j) *Geschil:* een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.

Artikel 2 | Doelstellingen van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Klachten worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost.
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen.

Deze regeling is niet van toepassing op klachten geuit door een Aanvrager.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Een klacht die wordt ingediend per e-mail, via een online contactformulier of per post wordt geaccepteerd als een schriftelijke klacht.
2. Indien een klacht telefonisch kenbaar wordt gemaakt, wordt de klager gewezen op deze klachtenregeling en op de wijzen waarop de klacht schriftelijk ingediend kan worden. Ook wordt de klager gewezen op de klachtenfunctionaris.
3. Alle klachten worden gemeld en afgehandeld in het registratiesysteem van Manual Master.
4. 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 (her)formuleren van de (mondelinge) klacht.
5. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is geregistreerd en zodoende door Star-shl is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (in artikel 8 van deze klachtenregeling) van kracht gaan.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan Star-shl verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 sub c van deze klachtenregeling;
 - b. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 sub e van deze klachtenregeling een klacht kan indienen.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal Star-shl dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan Star-shl betrekking heeft, zal Star-shl er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 5 | Klachtafhandeling

1. De klacht wordt doorgezet naar de afdeling die belast is met de behandeling van klachten en onder de aandacht gebracht van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris neemt desgewenst contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best afgehandeld kan worden.
3. De klachtenfunctionaris is voor de klager rechtstreeks telefonisch en per email bereikbaar.
4. De klachtenfunctionaris en de klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen, afhankelijk van de aard van de klacht. Het doel van de klachtbehandeling is dat de onvrede van de klager wordt weggenomen. Dit kan bijvoorbeeld via gesprekken en het geven van extra informatie of toelichting.
5. Bij de behandeling van de klacht heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol, 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.
6. Indien de onvrede van klager niet is weggenomen na afronding van de klachtbehandeling wijst de klachtenfunctionaris de klager mondeling en schriftelijk op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen te Den Haag.
7. Indien de klager gedurende de klachtafhandeling komt te overlijden, zal de afhandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 | Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak om met klager of diens vertegenwoordiger en de zorgaanbieder:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - te informeren over de werkwijze van deze klachtenregeling;
 - de klager 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.
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 afhandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Star-shl alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener.
4. Indien de interne klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Star-shl te worden gemeld. Star-shl zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. Star-shl waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 7 | Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening door meerdere zorgaanbieders die in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/ heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris van Star-shl met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 8 | Termijnen

1. De ondergenoemde termijnen zijn wettelijk van toepassing op schriftelijk ingediende klachten.
2. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van Star-shl een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
3. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling vanuit Star-shl waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Star-shl noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd. Klager wordt vóór het verstrijken van de zes weken termijn schriftelijk geïnformeerd over deze verlenging.
5. 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 Star-shl met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 9 | Geschilleninstantie

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 geschilleninstantie waar Star-shl bij is aangesloten. Deze commissie staat geheel los van Star-shl. De commissie zal nader onderzoek verrichten en vervolgens uitspraak doen.

Geschillencommissie Zorg Algemeen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T: 070- 310 53 80
www.degeschillencommissiezorg.nl

Artikel 10 | Informatie

1. Star-shl draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij het algemene publiek, en cliënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van deze klachtenregeling in geval van een klacht.
2. Star-shl informeert de werkzame zorgverleners en anderen over deze klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Als de klager of Star-shl/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
3. Indien klager het geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen, zoals benoemd in artikel 9, kunnen aan de behandeling bij die Geschillencommissie kosten verbonden zijn.

Artikel 12 | Geheimhouding

1. De 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 niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

1. Klachten worden digitaal geregistreerd en gearchiveerd in Manual Master. Star-shl voldoet daarbij aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en daarmee samenhangende wettelijke regelingen. De Stichting verwijdert de klacht uit het archief vijf jaar na afronding van de klacht.

Artikel 14 | Vaststellen en wijzigen klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de bestuurder van Stichting Star-shl. Na vaststelling van de regeling vervalt de voorgaande klachtenregeling.
2. Star-shl kan de klachtenregeling slechts wijzigen nadat de cliëntenraad in de gelegenheid is gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De ondernemingsraad wordt geïnformeerd over de wijziging.