

Klachtenreglement MediSofa

Artikel 1 | Begripsbepalingen In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) Klager - de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: de cliënt of een vertegenwoordiger van een cliënt.
- b) Klacht - een klacht kan zijn: een uiting van ongenoegen over een geleverde dienst, materialen, en/of gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door MediSofa, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan, een uiting van ongenoegen over de weigering door MediSofa om een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- c) Interne klachtenfunctionaris - de in het kader van deze Klachtenregeling door MediSofa benoemde klachtenfunctionaris.
- d) Externe klachtenfunctionaris - de in het kader van deze Klachtenregeling door Klachtenportaal Zorg (KPZ) benoemde klachtenfunctionaris.
- e) Aangeklaagde de persoon - die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij MediSofa dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van MediSofa verricht.
- f) Cliënt - een natuurlijk persoon bij wie MediSofa op verwijzing door een klant, hulpmiddelen levert.
- g) Geschil - een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.
- h) Oordeel - een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens MediSofa. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- i) Zorgverlener - een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- j) Klant - Een zorgverlener of instelling c.q. instantie die MediSofa de opdracht geeft medische hulpmiddelen te leveren.

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 (be handel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen; de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen.

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

1. De wijze waarop een klacht wordt ontvangen, geregistreerd en afgehandeld gebeurt conform het klachtenprotocol SEMH.
2. Wanneer de interventies van de verantwoordelijke manager niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt gewezen op de interne Klachtenregeling van MediSofa. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de interne klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
3. De cliënt kan, indien de onvrede niet is weggenomen, zijn klacht kenbaar maken bij MediSofa of de klachtenfunctionaris. 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 (mondelijke) klacht.
4. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is geregistreerd en zodoende door MediSofa is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
5. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan MediSofa verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:

1. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
2. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
3. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal MediSofa dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
4. Indien de klacht op anderen dan MediSofa betrekking heeft, zal MediSofa 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 | Klachtbehandeling door de interne / externe klachtenfunctionaris

1. Indien de klager niet met de verantwoordelijke manager tot een vergelijk is kunnen komen, wordt de klacht voor verdere behandeling doorgezet naar de interne klachtenfunctionaris (hierna te noemen klachtenfunctionaris).
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

3. De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. 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.
5. Wanneer de interventie van de klachtenfunctionaris niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheden advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg (KPZ). De externe klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
6. De cliënt kan, indien de onvrede niet is weggenomen, zijn klacht kenbaar maken bij Klachtenportaal Zorg (KPZ).
7. De externe klachtenfunctionaris handelt aan de hand van het klachtenprotocol van SEMH. Het Klachtenreglement van de Stichting is te vinden op website van SEMH. (<https://semh.info/CMSDATA/Afbeeldingen/files/Klachtenprotocol.pdf>)
8. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 | Interne Klachtenfunctionaris

De interne klachtenfunctionaris (hierna te noemen klachtenfunctionaris) heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:

1. op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
2. te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
3. de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
4. zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en MediSofa 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.

7. Indien de 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 MediSofa te worden gemeld. MediSofa zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

8. MediSofa 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 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. 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 MediSofa een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de 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.

2. De procedure staat beschreven in Artikel 13 punt 1.

3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van MediSofa noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.

4. 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 MediSofa 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 MediSofa bij is aangesloten. Deze commissie staat geheel los van MediSofa. De commissie zal nader onderzoek verrichten en vervolgens uitspraak doen.

Klachtenportaal Zorg,

Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuisen

www.klachtenportaalzorg.nl

Artikel 10 | Informatie

1. MediSofa draagt er zorg voor dat de regeling 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 de Klachtenregeling in geval van een klacht.

2. MediSofa informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de 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 MediSofa/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

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.