

Klachtenregeling wmo

Beautiful Day heeft een klachtenregeling om op een laagdrempelige manier onvrede te bespreken en zo doeltreffend op te lossen om het aantal klachten te minimaliseren. Beautiful Day registreert onvrede en klachten om ervan te leren en de kwaliteit te verbeteren. De klachtenregeling bestaat uit een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten.

Begripsomschrijvingen

Instelling	Beautiful Day
Cliënt	Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de instelling en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
Klacht	Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims. Onder zorgverlening door de instelling wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.
Klager	Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie. Voor een klager zijn geen kosten verbonden voor het indienen van een klacht.
Aangeklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, de directie maar ook een vrijwilliger, uitzendkracht of persoon die anderszins tijdelijk bij de instelling werkzaam is.
Klachtenportaalzorg	Beautiful Day draagt zorg voor een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie wordt aangesteld door Klachtenportaal Zorg.
Hoofdaannemer en gemeenten	Hoofdaannemer voor Beautiful Day is SIEM voor de regio Hart van Brabant. Beautiful Day heeft overeenkomsten (ZIN of PGB) de WMO bij de gemeenten Dongemond, Waalwijk en Hart van Brabant.
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning.

Algemene Bepalingen

Ontvankelijkheid

1. Een klacht is niet ontvankelijk indien klachten of klager niet voldoen aan de omschrijving zoals opgenomen in dit reglement.

2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als deze klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
3. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan de instelling.

Procedure van indiening en behandeling van een klacht.

Procedure	
Ongenoegen uiten	De klager wendt zich bij onvrede tot een begeleider van Beautiful Day om tot een informele oplossing te komen.
Herstelmoment	Beautiful Day tracht direct de onvrede op te lossen. Er wordt duidelijk afgesproken welke maatregelen en in welk termijn deze worden uitgevoerd. Er wordt ook gezocht naar corrigerende maatregelen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Daarnaast wordt beoordeeld of de betreffende klacht ook bij andere processen van de organisatie voor kan komen. Indien dit het geval is, moet hierop een preventieve maatregel worden genomen.
1.Het indienen van een klacht	<p>Indien het herstelmoment niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd kan er een schriftelijk klacht ingediend worden. Dit kan via mailadres info@begeleidingendagbesteding.nl</p> <p>De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij Beautiful Day geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van kracht gaan.</p> <p>De klager mag altijd Klachtenportaal zorg bellen om onvrede of een klacht te bespreken zonder dit eerst te bespreken met een medewerker van Beautiful Day. Klachtenportaal zorg is bereikbaar via telefoonnummer 0228-322205 of emailadres: info@klachtenportaalzorg.nl.</p>
2.Inhoud van de klacht	<p>Uit de formulering dient te blijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tegen wie of waartegen deze zich richt; • of het gaat om bejegening en/of begeleiding • of de klacht in eerste instantie is besproken met Beautiful Day en wat daarvan het resultaat is geweest.
3.Berichtgeving aan de klager en aangeklaagde	<ol style="list-style-type: none"> 1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Tevens staat daarin aangegeven dat klager wordt geacht met het instellen van de klacht toestemming te hebben verleend voor het verstrekken van inlichtingen door Beautiful Day voor zover de inlichtingen de klacht betreffen, tenzij de klager aangeeft daar bezwaar tegen te hebben. Ook wordt de

	<p>procedure, de termijnen en de geheimhoudingsplicht kenbaar gemaakt.</p> <p>2. De aangeklaagde wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend.</p> <p>3. Beautiful Day brengt de hoofdaannemer of betrokken contactpersoon van de gemeente op de hoogte. Ontvangt de klager zorg van Beautiful Day middels SIEM, dan mag de klager ook contact opnemen met de hoofdaannemer en van de klachtenregeling van SIEM gebruik maken.</p> <p>4. Beautiful Day neemt contact op met Klachtenportaalzorg voor advies en het opstellen van een klachtencommissie. In overleg met de hoofdaannemer kan er voor gekozen worden om op andere wijze een klachtencommissie samen te stellen van drie onafhankelijke deskundigen.</p> <p>5. De WMO procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd. Zie klachtenregeling WLZ. Bij een klacht overlegt Beautiful Day met Klachtenportaal zorg, hoofdaannemer of gemeente om te bepalen welke klachtenregeling (wmo of wlz) gevolgd wordt.</p>
4. Informatie	Beautiful Day verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen, indien toestemming aanwezig. Inzage in persoonlijke dossiers van de klager door de klachtencommissie, kan slechts na toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger en voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van haar functie.
5. Inzien van stukken	De klager(s) en/ of de aangeklaagde(n), wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebben stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat.
6. Horen van klager en aangeklaagde	Zowel de klager als de aangeklaagde, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven. Partijen kunnen zich desgewenst laten vertegenwoordigen en laten bijstaan door deskundigen. De van beide partijen ontvangen informatie, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
7. Uitspraak klachtencommissie	In principe binnen twee maanden na indiening van de klacht brengt de klachtencommissie schriftelijk uitspraak uit aan de klager en Beautiful Day. In het verslag staan de

	werkzaamheden van de klachtencommissie en de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid.
8. Gevolg van uitspraak klachtencommissie	Binnen 2 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt Beautiful Day aan de klager en klachtencommissie schriftelijk mede of er maatregelen worden getroffen en zo ja welke.
9. Beroepsmogelijkheden	De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling. 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 geschillencommissie (Commissie Zorg Algemeen).

Klachtenregeling wLZ

Beautiful Day heeft een klachtenregeling om op een laagdrempelige manier onvrede te bespreken en zo doeltreffend op te lossen om het aantal klachten te minimaliseren. Beautiful Day registreert onvrede en klachten om ervan te leren en de kwaliteit te verbeteren. De klachtenregeling bestaat uit een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten.

Begripsomschrijvingen

Instelling	Beautiful Day
Cliënt	Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de instelling en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
Klacht	Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims. Onder zorgverlening door de instelling wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.
Klager	Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie. Voor een klager zijn geen kosten verbonden voor het indienen van een klacht.
Aangeklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, de directie maar ook een vrijwilliger,

	uitzendkracht of persoon die anderszins tijdelijk bij de instelling werkzaam is.
Klachtenfunctionaris	Beautiful Day draagt zorg voor een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris en betaald de kosten. De klachtenfunctionaris is Klachtenportaal Zorg.
VGZ zorgkantoor en Hoofdaannemer Amarant	Beautiful Day heeft een overeenkomst met VGZ zorgkantoor en Amarant om zorg te mogen bieden aan cliënten met een wlz indicatie.
Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	Wkkgz zorg is alle zorg, denk aan Wlz en Pgb zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvggz) en WMO zorg bij zorgaanbieders die uitsluitend WMO zorg bieden.
Geschillencommissie KPZ	De onafhankelijke Stichting Geschilleninstantie KPZ is officieel erkend door het Ministerie van VWS en voorziet in een geschillencommissie. In tegenstelling tot de klachtenfunctionaris, treedt de geschillencommissie niet op als bemiddelaar. De commissie geeft in plaats daarvan bindend advies om tot een schikking tussen de partijen te komen.

Algemene Bepalingen

Ontvankelijkheid

4. Een klacht is niet ontvankelijk indien klachten of klager niet voldoen aan de omschrijving zoals opgenomen in dit reglement.
5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als deze klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
6. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan de instelling.

Procedure van indiening en behandeling van een klacht.

Procedure	
Ongenoegen uiten	De klager wendt zich bij onvrede tot een begeleider van Beautiful Day om tot een informele oplossing te komen.
Herstelmoment	Beautiful Day tracht direct de onvrede op te lossen. Er wordt duidelijk afgesproken welke maatregelen en in welk termijn deze worden uitgevoerd. Er wordt ook gezocht naar corrigerende maatregelen om een dergelijke klacht in de

	<p>toekomst te voorkomen. Daarnaast wordt beoordeeld of de betreffende klacht ook bij andere processen van de organisatie voor kan komen. Indien dit het geval is, moet hierop een preventieve maatregel worden genomen.</p>
<p>1.Het indienen van een klacht</p>	<p>Indien het herstelmoment niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd kan er een schriftelijk klacht ingediend worden. Dit kan via mailadres info@begeleidingendagbesteding.nl De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij Beautiful Day geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van kracht gaan.</p> <p>De klager mag altijd Klachtenportaal zorg bellen om onvrede of een klacht te bespreken zonder dit eerst te bespreken met een medewerker van Beautiful Day. Klachtenportaal zorg is bereikbaar via telefoonnummer 0228-322205 of emailadres: info@klachtenportaalzorg.nl.</p> <p>De klager mag contact opnemen met VGZ zorgkantoor voor advies en de klacht te melden. Dit kan middels de website: Klacht over een gecontracteerde zorgverlener (ZIN) (vgz-zorgkantoren.nl)</p>
<p>2.Inhoud van de klacht</p>	<p>Uit de formulering dient te blijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tegen wie of waartegen deze zich richt; • of het gaat om bejegening en/of begeleiding • of de klacht in eerste instantie is besproken met Beautiful Day en wat daarvan het resultaat is geweest.
<p>3.Berichtgeving aan de klager en aangeklaagde</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Tevens staat daarin aangegeven dat klager wordt geacht met het instellen van de klacht toestemming te hebben verleend voor het verstrekken van inlichtingen door Beautiful Day voor zover de inlichtingen de klacht betreffen, tenzij de klager aangeeft daar bezwaar tegen te hebben. Ook wordt de procedure, de termijnen en de geheimhoudingsplicht kenbaar gemaakt. 2. De aangeklaagde wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend. 3. Beautiful Day neemt contact op met VGZ zorgkantoor of Amarant om te informeren over de klacht en stelt de klager hiervan op de hoogte. Indien Amarant de hoofdaannemer is en Beautiful Day onderaannemer dan is Beautiful Day verplicht

	<p>Amarant op de hoogte te stellen en wordt de klachtenregeling van Amarant gevolgd. Beautiful Day dient volledige medewerking te geven bij de klachtenprocedure.</p> <p>4. Beautiful Day schakelt een onafhankelijke klachtenfunctionaris in middels Klachtenportaal Zorg.</p>
4.Informatie	<p>Beautiful Day verstrekt aan de klachtenfunctionaris inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen, indien toestemming aanwezig. Inzage in persoonlijke dossiers van de klager door de klachtenfunctionaris, kan slechts na toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger en voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van haar functie.</p>
5.Inzien van stukken	<p>De klager(s) en/ of de aangeklaagde(n), wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebben stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat.</p>
6.Horen van klager en aangeklaagde	<p>Zowel de klager als de aangeklaagde, worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven.</p> <p>Het wordt aan partijen overgelaten of dit mondeling of schriftelijk geschiedt. Partijen kunnen zich desgewenst laten vertegenwoordigen en laten bijstaan door deskundigen.</p> <p>De van beide partijen ontvangen informatie, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.</p>
7.Advies klachtenfunctionaris	<p>In principe binnen twee maanden na indiening van de klacht brengt klachtenfunctionaris schriftelijk advies uit aan de klager en Beautiful Day. In het advies wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris en de overwegingen die tot het advies hebben geleid.</p>
8.Gevolg van uitspraak klachtenfunctionaris	<p>Binnen 2 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtenfunctionaris deelt Beautiful Day aan de klager en klachtenfunctionaris schriftelijk mede of er maatregelen worden getroffen en zo ja welke.</p>
9.Beroepsmogelijkheden	<p>De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling.</p> <p>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 geschillencommissie KPZ. De geschillencommissie KPZ zal een bindende uitspraak doen over de behandelde klacht.</p>

