

Klachtenregeling

Inleiding

In deze klachtenregeling staan alle relevante stappen beschreven die voortkomen uit de W.k.k.g.z.

Deze regeling maakt duidelijk welke stappen de klager achtereenvolgens kan zetten. Zo kan de klager een beroep doen op ondersteuning door de externe klachtenfunctionaris (via De Geschillencommissie Zorg) en kan de klager achtereenvolgens schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Covidia Nederland en bij De Geschillencommissie Zorg.

De bereikbaarheidsgegevens van de externe klachtenfunctionaris en de geschillencommissie staan in de regeling gemeld.

In beginsel hanteert Covidia Nederland het principe dat klachten het beste direct besproken en opgelost kunnen worden daar ze ontstaan zijn. Mocht een oplossing op deze wijze niet voor de klager tevredenstellend worden opgelost, dan kan de klager een beroep doen op de in deze regeling beschreven procedure.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 2 De behandeling van de klacht

Artikel 2 Bij wie iemand terecht als de deze een klacht heeft?

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

Artikel 4 De externe klachtenfunctionaris

Artikel 5 Door wie kan een klacht worden ingediend?

Artikel 6 Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

Artikel 8 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de Raad van Bestuur

Artikel 9 In behandeling nemen van een klacht door de Raad van Bestuur

Artikel 10 Oordeel van de Raad van Bestuur

Artikel 11 Geschillencommissie

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 12 Behandeling klacht die op meerdere organisaties betrekking heeft

Artikel 13 Intrekken van de klacht

Artikel 14 Geheimhouding

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 17 Kosten

Artikel 18 Jaarverslag

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 20 Evaluatie

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht:

een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een klant in het kader van de dienstverlening van Covidia Nederland (of in opdracht van Covidia Nederland);

b. klager:

de klant van Covidia Nederland of een door Covidia Nederland gecontracteerde Testlocatie-aanbieder die een klacht indient;

c. aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

d. aanbieder:

Covidia Nederland B.V.

e. raad van bestuur:

de Raad van Bestuur van Covidia Nederland B.V.

f. externe klachtenfunctionaris:

degene, die door Covidia Nederland B.V. aangetrokken externe klachtenfunctionaris, die onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan klagers hieromtrent;

g. oordeel:

een schriftelijke mededeling van Covidia Nederland B.V. en de evt. door Covidia Nederland gecontracteerde Testlocatie-aanbieder, met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Covidia Nederland over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

h. termijn:

de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Covidia Nederland een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

i. geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

j. schadeclaim:

een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

k. medewerker:

een natuurlijke persoon die namens Covidia Nederland beroepsmatig zorg en diensten verleent, daarbij inbegrepen ook de uitzendkrachten en de vrijwilligers.

l. leidinggevende:

een natuurlijke persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de medewerker;

m. Wkkgz:
de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;

n. inspecteur:
de bevoegde inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;

o. geschillencommissie:
geschilleninstantie zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Hoofdstuk 2. De behandeling van de klacht

Artikel 2. Bij wie kan een klacht worden gemeld?

Een klant kan diens klacht bespreken met:

- a. de medewerker over wiens handelen de onvrede betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende

1. De medewerker stelt degene die een klacht heeft in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met elkaar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die ontevreden is zo nodig attent op de klachtenregeling en de externe klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de klachten weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw klachten ontstaat.
4. Indien een klant tegenover een leidinggevende een klacht uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om diens klacht te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van klachten door een leidinggevende.

Artikel 4. De externe klachtenfunctionaris

1. De externe klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert klant, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt de klant en hun vertegenwoordigers met het oplossen van de klacht.
2. De externe klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op het herstel van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde.
3. De raad van bestuur contracteert een externe klachtenfunctionaris
4. De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig, overeenkomstig de Wkkgz, de voor diens functie geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Covidia Nederland onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De externe klachtenfunctionaris registreert de klachten die bij externe klachtenfunctionaris zijn gemeld, de werkzaamheden die de externe klachtenfunctionaris naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
Op basis van deze registratie stelt de externe klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage wordt uitgebracht aan de raad van bestuur. De externe klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.

6. Covidia Nederland stelt de externe klachtenfunctionaris in staat om diens taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de externe klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van diens functie.

7. Indien de externe klachtenfunctionaris van mening is dat deze belemmerd wordt bij de vervulling van diens taken of indien de externe klachtenfunctionaris zelf bij de vervulling van werkzaamheden benadeeld wordt dan kan de externe klachtenfunctionaris 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 externe klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling met dien verstande dat de externe klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand over de externe klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Door wie kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. een klant of diens naaste met toestemming van de klant;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens nabestaande.

2. Een persoon die meent dat deze ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur

Artikel 7. Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt diens bevoegdheid om van een klacht kennis te nemen. Indien dit niet het geval is, deelt de raad van bestuur 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 organisatie, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van diens klacht.

3. Indien de klacht nog niet met medewerkers binnen Covidia Nederland is besproken dan stelt de raad van bestuur de klager voor alsnog met behulp van de medewerkers te proberen de klacht op te lossen. De raad van bestuur neemt de klacht in behandeling als de klager hem laat weten niet op het voorstel in te willen gaan of dat het niet gelukt is de klacht op te lossen.

4. De raad van bestuur kan zich laten adviseren door deskundigen of nader onderzoek binnen Covidia Nederland of de gecontracteerde Testlocatie-aanbieders te laten verrichten. De kosten daarvan komen voor rekening van Covidia Nederland of de gecontracteerde Testlocatie-aanbieders te laten verrichten.

Artikel 8. Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de raad van bestuur

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 gelijke 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.

2. Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9. In behandeling nemen van een klacht door de raad van bestuur

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 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 krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10. Oordeel 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 gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.

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 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 geschillencommissie, dan beëindigt de raad van bestuur de klachtenprocedure.

3. De raad van bestuur deelt aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft binnen de wettelijk voorgeschreven termijn schriftelijk of per e-mail diens oordeel over de klacht mee. De raad van bestuur motiveert dit oordeel 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. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in het vorige lid, dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht ter behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie van De Geschillencommissie Zorg. De klager kan

zich door de externe klachtenfunctionaris laten adviseren welke commissie benaderd wordt. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend en kan niet worden heroverwogen. De raad van bestuur verstrekt deze informatie aan de klager en vermeldt de bereikbaarheidsgegevens van de externe klachtencommissie en van de geschillencommissie.

Artikel 11. Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

2. De klager kan alleen rechtstreeks - zonder een oordeel van de raad van bestuur te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat deze onder de gegeven omstandigheden de klacht bij Covidia Nederland indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz). Daarbij is de klager niet verplicht de klacht aan de externe klachtencommissie voor te leggen.

3. De Geschillencommissie Zorg is op de volgende wijzen te bereiken.

- per email: info@klachtenloket-zorg.nl

- per telefoon: 070-3105380

- per brief aan: Klachtencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 12. Behandeling klacht die op meerdere organisaties betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op de dienst die door meerdere organisaties in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat deze de klacht ook bij andere organisaties heeft ingediend. Wanneer de klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende organisaties bij wie de klager de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere organisaties bij wie de klacht is ingediend.

2. De raad van bestuur spreekt namens Covidia Nederland met de andere organisaties af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende organisaties afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 13. Intrekken van de klacht

De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat deze geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als de klager de klacht intrekt dan wordt de klacht niet verder behandeld. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.

Artikel 14. Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan de persoon het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit diens taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Covidia Nederland bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

Artikel 16. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 17. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 18. Jaarverslag

Covidia Nederland brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Covidia Nederland behandelde klachten en de strekking van de door Covidia Nederland gegeven oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 19. Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van klanten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Covidia Nederland geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan klanten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 20. Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling iedere twee jaar.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de externe klachtenfunctionaris

Artikel 21. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

Artikel 22. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 2 juni 2021.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Covidia Nederland B.V.