



# Bijlage 5

KLACHTENREGELING

# Klachtenregeling Careflex Zorg Groep

**Klachtenregeling Careflex Uitdagende Zorg B.V. inzake haar zorgverlening en/of begeleiding op de intramurale voorzieningen bij instellingen waarbij een partnership overeenkomst is getekend in het kader van onderaanneming.**

N. Veldhuijzen, directeur van de Careflex Zorg Groep te Breda

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een begeleider/cliënt gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht inzake haar zorgverlening en/of begeleiding op de intramurale voorzieningen bij instellingen waarbij een overeenkomst partnerschap is getekend in het kader van onderaanneming en/of uitbestede zorg kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de begeleider/zorgmanager/clustermanager van Careflex Uitdagende Zorg B.V. niet tot een bevredigend resultaat leidt

## **Artikel 1: Begrippen**

Begeleider/cliënt

Ieder die feitelijk samenwerkt (begeleider), direct of indirect, of zorg ontvangt (cliënt) van Careflex Uitdagende Zorg B.V..

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Careflex Uitdagende Zorg B.V. inzake haar zorgverlening en/of begeleiding op de intramurale voorzieningen bij instellingen waarbij een partnership overeenkomst is getekend in het kader van onderaanneming en/of uitbestede zorg.

Directeur

De directeur van Careflex Uitdagende Zorg B.V.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon binnen Careflex Uitdagende Zorg B.V.

Zorgverlening

Alle zorgverlening en/of begeleiding op de intramurale voorzieningen bij instellingen waarbij een partnership overeenkomst is getekend in het kader van onderaanneming, uitgevoerd onder leiding en toezicht van Careflex Uitdagende Zorg, door de bij haar in dienst en daarmee onder haar verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid werkende zorgprofessionals.

Zorgprofessional

De persoon die in opdracht van Careflex Uitdagende Zorg B.V. en onder leiding en toezicht van Careflex Uitdagende Zorg B.V., de zorgverlening uitvoert.

## Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over de zorgverlening of een zorgprofessional aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen..

## Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

### Artikel 2: ontvankelijkheid

1. De begeleider/cliënt die de zorgverlening ontvangt, of heeft samengewerkt met de zorgprofessional, kan tot een maand na afsluiting van de zorgverlening een schriftelijke klacht over de uitvoering van de zorgverlening indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die past wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van minimaal 5 jaar bewaard.

### Artikel 3: Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Careflex Uitdagende Zorg B.V. en de vertrouwenspersoon. Deze onafhankelijke derde partij betreft:

Flexwijs B.V.

Bezoekadres: Erasmusweg 34 4834 AA Breda

Telefoon: 076-5428436

Email: info@flexwijs.nl (Drs. X.F. de Lugt: Operationeel directeur)

De vertrouwenspersoon is niet diegene die de (onderdelen van) de zorgverlening uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure.



#### **Artikel 4: Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

#### **Artikel 5: Klachtenprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat de klacht bij Careflex Uitdagende Zorg B.V. is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Careflex Uitdagende Zorg B.V. (onderdelen van) de zorgverlening uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken zorgprofessional zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken zorgprofessional in elkaars aanwezigheid, danwel in aanwezigheid van een afgevaardigde van de klager.

#### **Artikel 6: Het oordeel van de klachtencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur Zorg.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlening aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 3.1) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

#### **Artikel 7: Reactie directeur zorg**

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de directeur zorg zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De directeur zorg zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken zorgprofessional.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken zorgprofessional.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aanklager als betrokken zorgprofessional de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aanklager als betrokken zorgprofessional verstuurd.