



Klachtenreglement Cliënten/ Bewoners Saffier



Oog voor wat telt

Hoofstuk 1

Voorwoord

Dagelijks zetten de medewerkers van Saffier zich met hart en ziel in voor de cliënt. Veel gaat er goed en we mogen dan ook geregeld complimenten ontvangen. Maar ook gaat er, weleens iets minder goed. In die situatie kan ontevredenheid kenbaar gemaakt worden via een klacht.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten streeft Saffier er naar het vertrouwen van de ontevreden cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een dergelijk regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Op basis hiervan is door Actiz/Loc een modelklachtenreglement Wkkgz opgesteld. Deze notitie is daarop gebaseerd.

De modelregeling voorziet in twee varianten:

1. een klachtenregeling waarin klachten worden beoordeeld door de raad van bestuur;
2. een klachtenregeling waarin de klager de keuze heeft om een klacht voor te leggen aan een klachtencommissie, dan wel aan de raad van bestuur. Indien gekozen wordt voor de klachtencommissie, brengt de klachtencommissie een advies uit aan de raad van bestuur, op basis waarvan de raad van bestuur een oordeel over de klacht geeft.

Saffier heeft gekozen voor variant 2, waarin de klager dus een klacht kan voorleggen aan de klachtencommissie.

De Wet zorg en dwang (in werking getreden per 1 januari 2020) heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens het Klachtenreglement Cliënten Saffier, die de instelling op basis van de Wkkgz heeft opgesteld. Bij klachten over onvrijwillige zorg en opname kunnen cliënten en hun vertegenwoordigers een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

Voor klachten met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) is van belang dat klachten over enkele in de Wzd genoemde beslissingen en verplichtingen worden behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door Actiz en LOC, samen met leder(in), KansPlus, LSR en VGN. Meer informatie over de KCOZ is te vinden op www.kcoz.nl (online vanaf januari 2020).

Algemene bepalingen

Artikel 1: • Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Stichting Saffier - De Residentie Groep (hierna Saffier)
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Saffier;
- c. de klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Saffier zorg verleent of heeft verleend;
- e. klacht: : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Saffier of door een persoon die voor Saffier werkzaam is die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie; en niet zijnde een klacht, die behandeld dient te worden op basis van de Wet zorg en dwang;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Saffier;
- i. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- j. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- k. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wgbo) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- l. geschillencommissie : de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg, (ook wel Geschillencommissie Zorg genoemd) die klachten behandelt tussen cliënten en een verpleeghuis, een verzorgingshuis of de thuiszorg.

2. Indien binnen de organisatie die Saffier in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die Saffier in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz, aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

2. Klachtopvang

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

De procedure kent verschillende stappen in de klachtenafhandeling. Bij voorkeur bespreekt de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zijn onvrede met de medewerker over wie hij niet tevreden is en eventueel met diens leidinggevende. Ook kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris, die de klacht onderzoekt met als doel, het bereiken van een voor de cliënt en Saffier bevredigende oplossing.

De cliënt verneemt van Saffier zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling, waarin gemotiveerd is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht door de klachtenfunctionaris heeft geleid.

Als dit niet de gewenste uitkomst oplevert kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Indien een klacht naar het oordeel van de cliënt – ook na behandeling door de klachtencommissie - in onvoldoende mate is weggenomen, dan is er sprake van een geschil. Een geschil kan vervolgens worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

De medewerker en diens leidinggevende

- Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken onvrede, met toestemming van de cliënt of anoniem, van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachten functionaris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Er vindt geen inmenging plaats in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert geanonimiseerd zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan, inclusief de waar te nemen trends. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Saffier stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Saffier, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris. Saffier heeft de instemming nodig van de centrale cliëntenraad voor besluiten over de profielschets voor de klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie

Procedure staat beschreven in hoofdstuk 3

De geschillencommissie

Procedure staat beschreven in hoofdstuk 4.1

3. De klachtencommissie

Klachtencommissie

- De Raad van Bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De Raad van Bestuur heeft daartoe opdracht verleend aan de Merlijn Advies Groep.
- De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
- De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
- De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- De klachtencommissie heeft tenminste drie en maximaal vijf leden en kan zich laten bijstaan door deskundigen, zoals bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde.
- De commissie heeft een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter (zijnde jurist) en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. Diens werkzaamheden bestaan onder andere uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken.
- Personen die werkzaam zijn bij of voor Saffier kunnen geen deel uitmaken van de commissie.

Het indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie, ter attentie van de ambtelijk secretaris op het volgende adres:

E-mail: klachtencommissie@merlijngroep.nl

Of per post:

Extern secretaris Klachtencommissie Saffier
p/a Merlijngroep
De Gruyterfabriek ruimte 1019
Veemarktkade 8, 5222 AE 's-Hertogenbosch

Een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn. Indien de cliënt is overleden zal de commissie het dossier opvragen bij de arts, die destijds de behandeld arts was van de cliënt.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventueel betrokken medewerkers worden geïnformeerd.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt of de vertegenwoordiger in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt binnen 6-tot 10 weken advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en Saffier binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Saffier een kopie van de klacht.

Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld onder 2, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld onder 3 wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Saffier verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Saffier zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Saffier.

Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties van Saffier, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.

3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de Raad van Bestuur van Saffier en de klager.

Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur van Saffier.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan de klager, de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is, de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur.

Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 3, lid 4, 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 alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

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 worden en binnen welke termijn alsnog 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, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn 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 het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

4. Overige bepalingen

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.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg:
www.degeschillencommissie.nl
Het bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag,
het postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Geheimhouding

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

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Saffier bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van digitaal (medisch) cliëntdossier. Een klachtendossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. Saffier kiest voor deze termijn gezien de langdurige relatie die cliënten vaak met Saffier hebben.

Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen (huishoudelijk) reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die Saffier in stand houdt, geldende regelingen.

Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Saffier te plaatsen.

Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking 1 januari 2024

Tabel lijnen zichtbaar maken

Plaats de cursor in de tabel. De tabbladen Tabelontwerp en Indeling worden zichtbaar. Selecteer het tabblad Indeling. Aan de linkerkant staat de functie Rasterlijnen weergegeven. Selecteer deze functie. De randen van de tabel worden nu met een dunne lijn weergegeven.

Tabel 1 Voorbeeld van een tabel nieuwe stijl

Kopregel	
Vul in	

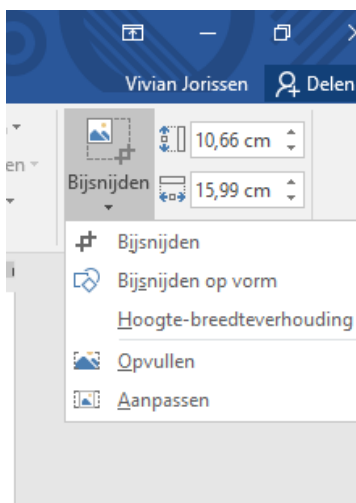
Piditatatur am aperspid magnis ius simus excea vit voloria dis abor solupta de di non pa con re cum am ut omnimped ullis quia doles deresci atatin nonsecus am ex elita que voluptas as accusam ipitatio. Me nonsendame exces alicisi suntiam et lacipsam erum aceati dolupta tiisti tem qui nonsequi quat. Qui optur ab int lit et quis ad ut es nisquis dem assim voluptati aceati aut am, sa quo vellaborum at fugias rem fuga. Ut aboremmod quam audande bitatur, temporendit aspisquamus et vel ius eos maxim ape pro eumquia seratem pellam dis de ped mos mod quis quundipic toribus natur, que et parions entotae venis esciatis et am sedis eos exeris voluptat quiae es est, illut dignam rest, occusa est, ipsam nobita atis nonsequ issequam, abo. Iquo vel magnis consequi dolorectur? Solupta erferis sundandes etur, con conseni minimet quod maio el eossectius, omnihitat ero doloremoles molupta quiduntis ad que quid el modit

Fotogebruik met afgeronde hoeken



Voorbeeld afgeronde hoeken

Foto's bijsnijden op vorm met afgeronde hoeken:



Hoofdstuk 2

Werken met stijlen

Voor deze template zijn een aantal stijlen voor de opmaak van de tekst beschikbaar. Zo wordt voor deze tekst de stijl Standaard gebruikt.

Stijlen vind je in de Stijlen Gallerie op het tabblad Start.

- Gebruik voor het maken van een opsomming met bullet of cijfers altijd een van de daarvoor bestemde stijlen. Zo is voor dit stuk de stijl Opsomming N1 Bullet gebruikt.
 - De stijlen gallerie vind je op het tabblad Start.
 - Eventueel kan je ook het Deelvenster Stijlen openen.
 - Daar staan de stijlen onder elkaar.
- 1. Voor deze nummering is de stijl Nummering N1 gebruikt.

S Saffier



Oog voor wat telt