

KLACHTENREGELING**LaPorta Vitale, Kluizenaarsbocht 6, 2614 GT Delft, KVK 27302866****Artikel 1 - Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
Een klacht is een uiting van onvrede betreffende de dienstverlening van LaPorta Vitale en/of van de door de organisatie bemiddelde zelfstandig optredende zorgverlener
- b. klachtgerechtigde, hierna te noemen klager:
De zorgvrager, zijn/haar contactpersoon en/of vertegenwoordiger, waarbij de klachtencommissie kan beslissen of de klager in voldoende mate belanghebbende of betrokkene is.
- c. Zorgverlener
Zelfstandig optredende zorgverlener
- d. directie:
De directie van LaPorta Vitale.
- e. aangeklaagde:
Degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 2 -Indienen van een klacht

- Een klacht kan rechtstreeks gemeld worden bij de bron (de organisatie of zorgverlener), in onderling overleg wordt een oplossing gezocht.
- Als het probleem niet is opgelost, kan de klager een schriftelijke klacht bij de directie indienen
- Een klacht dient zo spoedig als mogelijk ingediend te worden doch uiterlijk binnen 4 maanden na dat gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgehad.
- De directie, aangeklaagde en de klager treden in overleg op zoek naar een passende oplossing. De uitkomst van het overleg wordt schriftelijk vastgelegd.
- Als deze niet samen tot een passende oplossing komen, wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie.
- Zowel de klager, aangeklaagde, als directie kan de klacht voorleggen naar de klachtencommissie.
Deze commissie deelt schriftelijk binnen 5 werkdagen mee of zij de klacht onderzoekt.

Artikel 3 - Samenstelling klachtencommissie

- De klachtencommissie is onafhankelijk, voldoende deskundig en bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden die worden benoemd door de directie.
- Personeel, zorgverleners en zorgvragers kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

Artikel 4 -Taken klachtencommissie

- De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directie over:
 - (on)gegrondheid van de klacht
 - het nemen van maatregelen
- De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

Artikel 5- Vooronderzoek

- De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de directie vereist.

Artikel 6- Procesgang/Hoorzitting

- De voorzitter bepaalt plaats en datum van de hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na dat de klacht aan de commissie is voorgelegd.
- Tijdens de hoorzitting worden de klager, aangeklaagde en/of de directie door de commissie nader gehoord.
- Ter beoordeling van de commissie kan een ieder afzonderlijk worden gehoord en/of in elkaars aanwezigheid.
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7- Advies

- De klachtencommissie beraadslaagt achter gesloten deuren.
- De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directie binnen 4 weken na de hoorzitting.
- De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door directie te treffen maatregelen.
- Het oordeel en advies van de klachtencommissie is niet juridisch afdwingbaar, zij kan geen bindende sancties of maatregelen opleggen.

Artikel 8- Intrekken van de klacht

- Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk aan de aangeklaagde en de directie mee.

Artikel 9- Slotbepaling

- Klachtendossiers zijn, na afsluiting van de klachtenbehandeling, geen onderdeel van het zorgdossier en kunnen niet ingezien worden door derden, behoudens wettelijk voorschrift.

De leden van de klachtencommissie zijn:

1 dhr. F. de Haas
2 mw. A.C. Buis
3 dhr. mr. H.M.E. van Wingerde

Correspondentie ter attentie van de klachtencommissie wordt geadresseerd aan:

Klachtencommissie LaPorta Vitale, Kluizenaarsbocht 6, 2614 GT Delft
t.a.v. de voorzitter, dhr. F. de Haas.

Naam Dhr. F. de Haas
Adres Amsterdamse Veerkade 22 d
PC / Plaats 2512 AJ Den Haag
Tel: 06 18 08 22 83
Huidige functie: Manager Thuiszorg Careyn

Lid en voorzitter van de klachtencommissie sinds 23-04-2012


Handtekening



Naam mw. A.C. Buis
Adres Rotterdamse weg 183 c
PC / Plaats 2629 HD Delft
Tel: 015 26 82 646
Huidige functie: Directeur van BUIS: partner voor zorg en maatschappelijke dienstverlening

Lid van de klachtencommissie sinds 03-11-2015

Handtekening



Naam dhr. mr. H.M.E. van Wingerde
Adres Molensingel 123
PC / Plaats 2614 LC Delft
Tel: 06 52 73 92 47
Huidige functie: Senior juridisch adviseur Gemeente Delft

Lid van de klachtencommissie sinds 03-11-2015

Handtekening

