

VOORWOORD

Santegis zet zich in voor een goede zorg- en dienstverlening. Wij zijn pas tevreden wanneer u dat ook bent. Bent u tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons weten en wij zorgen dat uw compliment bij de juiste terecht komt. Ook kunt u uw ervaringen met Santegis delen op www.zorgkaartnederland.nl. Het kan desondanks voorkomen dat wij niet voldoen aan uw verwachtingen. Ook dat horen wij graag van u. Uw feedback geeft ons de mogelijkheid onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Uw onvrede/klacht wordt besproken met klachtencoördinator en deze neemt vervolgens contact met u op.

De 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg' (Wkkgz) en klachtenregeling.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige Zorg (Wlz) en de zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is afgesproken in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet en het daarbij horende Uitvoeringsbesluit Wkkgz verplicht ons tot het hebben van een klachtenregeling. In onze klachtenregeling is vastgelegd hoe een klacht ingediend kan worden en hoe een klacht behandeld en bemiddeld wordt.

De 'Wet maatschappelijke ondersteuning' (Wmo) en klachtenregeling.

Voor cliënten met een 'Wet maatschappelijke ondersteuning'-indicatie (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Veel gemeenten vragen van zorginstellingen die ook maatschappelijke ondersteuning leveren, dat cliënten met een Wmo-indicatie eveneens een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Vandaar dat Santegis onderstaande klachtenregeling ook hanteert voor cliënten met een Wmo-indicatie. Omdat gemeenten verschillende wijze van klachtenbehandeling hebben verwijzen, we u naar de website of het Wmo-loket van de gemeente die uw indicatie heeft vastgesteld.

Voor klachten van cliënten met een indicatie vallend onder de Wet Langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) geldt als hogere beroepsinstantie de Geschillencommissie waaronder ook de onafhankelijke klachtenfunctionaris opereert.

Wilt u hulp bij het bespreekbaar maken van uw klacht? U kunt zich laten begeleiden door onze klachtencoördinator. De klachtencoördinator is te bereiken via telefoonnummer 085-0470612 of per email op klacht@santegis.nl.

Een klacht schriftelijk indienen bij Santegis.

Wanneer u uw klacht schriftelijk indient bij onze klachtencoördinator, neemt deze zo spoedig mogelijk contact met u op en bespreekt samen met u hoe uw onvrede afgehandeld kan worden.

Adresgegevens:

Santegis
TAV Klachtencoördinator
p/a Tower Base
Rijswijkseplein 786
2516 LX, Den Haag

Dit reglement treedt in werking op 1 April 2020.

OVER ONS

SANTEGIS B.V.
AGB CODE 41785699
KVK 75958392

WEB

INFO@SANTEGIS.NL
WWW.SANTEGIS.NL

ALGEMENE BEPALINGEN KLACHTENREGELING SANTEGIS

Artikel 1: Definities

Klacht

Iedere melding van een klager, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting wordt voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan het duidelijk is (gelet op de teleurstelling dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van Santegis.

Klager

Degene die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over de diensten of producten van Santegis.

Aangeklaagde

Degene op wiens (nalaten van) handelen of besluit de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris

Onafhankelijke klachtenfunctionaris opererend vanuit de Geschillencommissie belast met de opvang en bemiddeling van klachten van (of namens) cliënten.

Klachtencoördinator

Verantwoordelijke binnen Santegis voor het behandelen van klachten.

Artikel 2: Klachtenrecht

1. Iedere gebruiker van diensten of producten van Santegis heeft het recht een klacht in te dienen bij Santegis.

Een klager kan zijn:

- a. de cliënt;
- b. diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens familie/nabestaanden.

2. Een gedraging van een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Santegis, wordt aangemerkt als een gedraging van Santegis.

Artikel 3: Behoorlijke behandeling en vertrouwelijkheid

1. Santegis draagt zorg voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van ingediende klachten.

2. Aan de beantwoording van een klacht ligt een zorgvuldig onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden. Bij de beantwoording van een klacht wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.

3. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

OVER ONS

SANTEGIS B.V.
AGB CODE 41785699
KVK 75958392

WEB

INFO@SANTEGIS.NL
WWW.SANTEGIS.NL

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden voorgelegd aan:
 - a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - b. de klachtencoördinator van Santegis;
 - c. de onafhankelijke klachtenfunctionaris (de Geschillencommissie);
2. Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst met de betrokken zorgverlener en/of met de klachtencoördinator van Santegis besproken. Klachten kunnen echter ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris (de Geschillencommissie) worden ingediend.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager en cliënt;
 - b. de dagtekening (indien schriftelijk of via email);
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
5. Santegis kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede en/of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.
6. Als het voor het onderzoeken van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt dan zal de klachtenfunctionaris de cliënt daarvoor om toestemming vragen.
7. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken nadere informatie te verstrekken, binnen een door de klachtenfunctionaris gestelde termijn.
8. Santegis kan de klager vragen om aan te tonen, dat deze bevoegd is om een klacht in te dienen.
9. De klachtenfunctionaris kan aangeklaagde(n) verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
10. Aangeklaagde(n) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 5: Klachtenregistratie

1. Santegis registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan. Hiertoe wordt een klachtendossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
 - de NAW-gegevens van de klager;
 - de indieningsdatum van de klacht;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
 - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
 - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
2. De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de een minimale periode van twee jaar nadat de klacht door Santegis is afgehandeld, bewaard.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging

1. Santegis bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;

- c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
2. Santegis zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7: Niet verplicht in behandeling nemen

1. Santegis is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is. 2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8: Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of via e-mail kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de directie van Santegis en de klager.

Artikel 9: Toezendplicht beklagde

1. Aan degene wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10: Hoorplicht

1. Santegis stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11: Antwoordtermijn

1. Santegis handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid twee van dit artikel.
2. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Artikel 12: Afhandeling en beroep

1. Santegis stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. De klager die niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.
3. Als er na sluiting van de standpuntwisseling¹ nog steeds sprake is van een blijvend geschil², dan schakelt Santegis een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij de onafhankelijke derde.
4. Als onafhankelijke derde wijst Santegis de Geschillencommissie aan.
5. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend.

¹ Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval zijn. Doel van dit deel van de bepaling is om, uiteraard binnen de perken, gelegenheid te bieden de klacht nog onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar een onafhankelijke derde te voorkomen.

² Met een blijvend geschil wordt een geschil bedoeld dat ook na het doorlopen van de interne procedure nog niet is opgelost.

Artikel 13: Evaluatie

1. Ten minste tweemaal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de ontvangen klachten.
2. Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.
3. De directie van Santegis wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.

Artikel 14. Klachten vallend onder de Wmo

1. De diverse gemeenten gaan verschillend om met klachten in het kader van kwaliteitsbewaking en contractbeheer. De klager dient zich op de site van de gemeente te vergewissen op welke wijze hij een klacht kan indienen met betrekking tot de diensten van de gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.
2. Zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klachten worden ingediend bij Santegis.
3. De klachtbehandeling bij Santegis is zoals omschreven in deze klachtenregeling.
4. De klachtenfunctionaris of klachtencoördinator stelt het meldpunt van de betrokken gemeente, indien gewenst, op de hoogte van een zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klacht en de resultaten van de bemiddeling.
5. Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht door Santegis voor de klager negatief is, zal Santegis klager informeren over de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij een externe instantie.

Artikel 15. Geschillencommissie

1. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, 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 waar Santegis bij aangesloten is.
3. Contactgegevens van de Geschillencommissie zijn;

Geschillencommissie Zorginstellingen
Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Artikel 16. Geheimhouding Geschillencommissie

1. De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die in het kader van de uitoefening van diens functie wordt verkregen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs wordt vermoed, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit diens taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde, tenzij de aangeklaagde een zelfstandige zorgverlener betreft. In het geval dat de aangeklaagde een zelfstandige zorgverlener betreft kunnen aan de zelfstandige zorgverlener administratiekosten en bemiddelingskosten in rekening worden gebracht.
2. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure bij laten staan door een zelfgekozen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten verbonden aan deze gevraagde bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
3. Voor behandeling van een geschil brengt de Geschillencommissie waarbij Santegis aangesloten is een bedrag in rekening. In het reglement van de Geschillencommissie staat om welk bedrag het kan gaan en voor wie de rekening is.

Artikel 18. Beoordeling van klacht die op meerdere zorginstellingen betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op diensten/producten die door meerdere zorgaanbieders, in onderlinge samenhang, wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtencoördinator/klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtencoördinator/klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden

1. In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris voor zover het de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie van Santegis.

Artikel 20. Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van het reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het reglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 21. Vaststelling en wijziging reglement

1. Het klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Santegis.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van het reglement legt de directie van Santegis ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de directie van Santegis ter advisering voor aan de cliëntenraad (in oprichting).