

## Wkkgz-klachtenregeling Fivoor

### Procedure voor de behandeling van klachten van naastbetrokkenen

(vastgesteld door de Raad van bestuur van Fivoor op 29 september 2020)

#### Aanleiding

Aanleiding om te komen tot een klachtenregeling voor naastbetrokkenen is de toenemende aandacht voor de positie van naastbetrokkenen in de zorg voor patiënten en cliënten, zoals neergelegd in het [familie- en naastenbeleid](#) van Fivoor.

Naastbetrokkenen kunnen klachten hebben over:

1. de zorg en/of behandeling van de patiënt of cliënt<sup>1</sup>;
2. het feit dat hij of zij door Fivoor niet als vertegenwoordiger van de patiënt of cliënt wordt aangemerkt;
3. de wijze waarop zijzelf worden geïnformeerd en/of worden betrokken bij de behandeling van hun naaste of over de wijze waarop zijzelf worden bejegend.

De behandeling van de onder 1 en 2 genoemde klachten vallen onder de bestaande Wkkgz klachtenregeling Fivoor.

Voor de behandeling van de onder 3 genoemde klachten is de onderstaande procedure vastgesteld<sup>2</sup>.

#### Artikel 1

##### Definities

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| a. klacht                   | Klacht over de wijze waarop een naastbetrokkene wordt geïnformeerd en/of betrokken bij de behandeling van zijn/haar in zorg zijnde naaste en/of over de bejegening van de naastbetrokkene door (medewerkers van) de instelling. |
| b. klager                   | Naastbetrokkene van een patiënt of cliënt (die in behandeling is of is geweest bij Fivoor) en die een klacht indient.   |
| c. familievertouwenspersoon | Persoon van de Landelijke Stichting Familievertouwenspersonen (LSFVP), die vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand verleent aan naastbetrokkenen ( <a href="http://www.lsfvp.nl">www.lsfvp.nl</a> ).           |
| d. naastbetrokkene          | een familielid (echtgenoot, partner, kinderen etc), maar ook een goede vriend, kennis of iemand die betrokken is bij de behandeling van de patiënt of cliënt  |

#### Artikel 2

##### Het indienen van een klacht

1. Uitgangspunt is dat de naastbetrokkene de klacht bespreekbaar maakt met de betrokken behandelaar, teamleider of andere
2. zelf te kiezen persoon.

---

<sup>1</sup> Een naastbetrokkene kan alleen namens de patient/cliënt (met instemming van de patient/cliënt) of als wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen.

<sup>2</sup> De behandelaar kan in deze procedure geen behandelinhoudelijke informatie geven of ingaan op behandelinhoudelijke vragen zonder dat patiënt of cliënt hiervan weet heeft en toestemming heeft gegeven voor het delen van de behandelinhoudelijke gegevens.

3. Wanneer de naastbetrokkene geen bemiddeling door de Klachtenfunctionaris wenst of als bemiddeling voor de naastbetrokkene niet leidt tot een bevredigend resultaat, kan de naastbetrokkene zich wenden tot de klachtencommissie.
4. Bij iedere klacht zal eerst door de voorzitter worden nagegaan of (alsnog) een bemiddelingsgesprek mogelijk is. Dit gesprek wordt geleid door één of twee leden van de klachtencommissie. De betreffende medewerker(s) en de naastbetrokkene proberen in dit gesprek zaken uit te praten en de relatie te herstellen. Aan het eind van het gesprek geeft de naastbetrokkene aan of de klacht hiermee voldoende is afgehandeld.
5. Als de naastbetrokkene geen gebruik wil maken van een bemiddelingsgesprek, of dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid van het probleem, dan kan de klachtencommissie gevraagd worden om een uitspraak te doen over de klacht. Er volgt dan een formele klachtenbehandeling. De klachtencommissie houdt dan een hoorzitting en zal een oordeel geven over de klacht in de vorm van een zwaarwegend advies aan de Raad van Bestuur van Fivoor.
6. Op de procedure zijn de artikelen 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14 en 15 van het klachtenreglement Fivoor van overeenkomstige toepassing voor zover deze artikelen betrekking hebben op een algemene klacht.