

## WKKGZ-Klachtenregeling Fivoor

**Doelgroep:**

- ✓ Ambulant
- ✓ Overige Forensische Zorg
- ✓ Hoog Intensieve Zorg
- ✓ Materieel en Juridische Dienstverlening
- ✓ Budget en Beheer

**Weergave inhoud document:**

Dit document regelt de opvang en afhandeling van klachten op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg voor cliënten van de organisatie. De rol van de klachtenfunctionaris in de organisatie is hierin toegelicht. Voor de procedure van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie moet worden verwezen naar het reglement klachtencommissie. Voor de procedure van het indienen van een klacht of claim bij de geschillencommissie moet worden verwezen naar het reglement geschillencommissie.

## Inhoudsopgave:

### KADERS

#### Hoofdstuk 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

#### Hoofdstuk 2: TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Vaststelling en wijziging
5. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
6. Wijzen van klachtopvang en klachtafhandeling
7. Ontvankelijkheid van een klacht
8. Besluit tot indienen of intrekken klacht
9. Afhandeling klachten in ketenzorg
10. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling
11. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
12. Kosten klachtafhandeling
13. Geheimhouding en privacy
14. Omgang met spoedeisende situaties en klachten
15. Inzet onafhankelijk deskundige

#### Hoofdstuk 3: ONGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER

##### 3.1 Klachtenafhandeling in de lijnorganisatie

16. Positie aangeklaagde medewerker
17. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker
18. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

##### 3.2. Opvang en bemiddeling van klachten door klachtenfunctionaris

19. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris
20. Bevoegdheden klachtenfunctionaris
21. Positie in de organisatie en waarborg van onafhankelijkheid

##### 3.3 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie

22. Toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie

##### 3.4 Klachtenbehandeling door de externe geschillencommissie

23. Aansluiting bij geschillencommissie en informatievoorziening
24. Ontvankelijkheid

#### Hoofdstuk 4: KWALITEITSVERBETERING

25. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten
26. Klachtenrapportage

#### BIJLAGE – KLACHTENREGLEMENT FIVOOR KLACHTENREGLEMENT WVGGZ REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

## **KADERS**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is op 4 juli 2013 aangenomen door de Tweede Kamer. Op 6 oktober 2015 stemde de Eerste Kamer in met het wetsvoorstel en 1 januari 2016 is de wet van kracht gegaan. De Wkkgz vervangt de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Kwaliteitswet zorginstellingen. Het hoofdstuk uit de Wkkgz met daarin de bepalingen over klachtrecht gaat in per 1 januari 2017.

## Hoofdstuk 1: ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder Fivoor:  
\* MT Ambulant  
\* MT Overige Forensische Zorg  
\* MT Hoog Intensieve Zorg  
\* Materieel en Juridische Dienstverlening  
\* Budget en Beheer
- b. Bestuur De raad van bestuur van de zorgaanbieder
- c. Medewerker Een bij of voor de zorgaanbieder werkzame persoon.  
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- d. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.
- e. Klacht Een uiting van onvrede over een gedraging<sup>1</sup> van de zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt, niet zijnde een bopz-klacht.
- f. Bopz-klacht<sup>2</sup> Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 wet bijzondere opneming psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).
- g. Wvggz-klacht<sup>3</sup> Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 10:3 van de wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).
- h. Klager De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt.<sup>4</sup>
- i. Aangeklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft, dan wel de zorgaanbieder zelf.
- j. Klachtenfunctionaris De persoon die door de zorgaanbieder is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand om een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

---

<sup>1</sup> Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt.

<sup>2</sup> Op een Bopz-klacht is de klachtenreglement Fivoor van toepassing.

<sup>3</sup> Op een Wvggz-klacht is het klachtenreglement Wvggz van toepassing.

<sup>4</sup> In de Wkkgz (artikel 1, lid 1) is het begrip 'nabestaande' nader omschreven en is een rangorde van verschillende nabestaanden opgenomen. Deze rangorde wordt zo nodig en bij bepaalde klachtenprocedures toegepast.

k. Patiëntvertrouwenspersoon	Persoon van Stichting Patiëntvertrouwenspersonen, die vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand verleend aan opgenomen cliënten.
l. Klachtencommissie	De door de zorgaanbieder ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die zowel algemene klachten als Bopz-klachten en Wvvgz-klachten onderzoekt en beoordeelt.
m. Klachteninstantie	Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de klachtenregeling van de zorgaanbieder) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van cliënten.
n. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
o. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
p. Klachtenbemiddeling	De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
q. Klachtenbehandeling	Klachtenopvang door de aangestelde klachtenfunctionaris of via de onafhankelijke klachtencommissie van de zorgaanbieder. In dat laatste geval, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
r. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van de bestuurder van de zorgaanbieder (of een door deze aangewezen bevoegde persoon, zoals de klachtenfunctionaris) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van de zorgaanbieder heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
s. Geschil	Een klacht waarop de klager van - de bestuurder van - de zorgaanbieder niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.
t. Geschillencommissie	De externe geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
u. Geschilbehandeling	De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een Geschillencommissie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v het geschil.
v. Uitspraak	De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie.
w. Hij/zij	In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.



## **Artikel 2**

### **Doelstellingen klachtenregeling**

2. De klachtenregeling heeft tot doel:
  - a. Waarborging van het klachtrecht van de cliënt door het bieden van laagdrempelige en toegankelijke klachtenopvang.
  - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
  - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of de zorgaanbieder.
  - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg door de zorgaanbieder in structurele zin.

## **Artikel 3**

### **Uitgangspunten klachtenregeling**

3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:
  - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
  - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
  - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
  - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
  - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
  - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de aan deze verbonden medewerkers.
  - g. Respecteren van de privacy van alle bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt conform de wet en conform dit reglement.

## **Hoofdstuk 2: TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**

### **Artikel 4**

#### **Vaststelling en wijziging**

- 4.1. Deze klachtenregeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
- 4.2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van de klachtenregeling worden ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad van de zorgaanbieder en ter instemming aan de ondernemingsraad van de zorgaanbieder.
- 4.3. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de bestuurder van de zorgaanbieder; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

### **Artikel 5**

#### **Bekendmaking en facilitering klachtenregeling**

- 5.1. De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 5.2. De zorgaanbieder rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 5.3. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

### **Artikel 6**

#### **Wijzen van klachtopvang en klachtafhandeling**

- 6.1. De zorgaanbieder faciliteert verschillende wijzen van klachtopvang.
  - a. Voor zover de inhoud van de klacht zich ertoe leent, worden klachten in eerste instantie in de lijnorganisatie opgevangen, door middel van een gesprek tussen de direct betrokkenen. Voorts draagt de zorgaanbieder zorg voor mogelijkheden tot:
    - b. klachtenopvang door de klachtenfunctionaris;
    - c. klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie;
    - d. klachtenbehandeling door de externe geschillencommissie.
- 6.2. De cliënt is gerechtigd de wijze van klachtopvang te kiezen die naar zijn mening het best bij zijn wensen aansluit.
- 6.3. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt over de verschillende wijzen van klachtopvang en faciliteert waar mogelijk de toegang tot de verschillende klachteninstanties.

### **Artikel 7**

#### **Ontvankelijkheid van een klacht**

- 7.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen of (vermeende) nalatigheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen, jegens hemzelf.
- 7.2. Behalve de cliënt zijn gerechtigd een klacht in te dienen, namens en met medeweten en instemming van cliënt:
  - a. diens wettelijk vertegenwoordiger;
  - b. diens gemachtigde;
  - c. diens nabestaanden (tenzij cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt);
  - d. diens zaakwaarnemer.
- 7.3. Voorts heeft de persoon die door de zorgaanbieder wordt geweigerd als vertegenwoordiger van de cliënt op te treden het recht om over die weigering een klacht in te dienen,
- 7.4. Voor de indiening van een klacht geldt geen verjaringstermijn.



## **Artikel 8**

### **Besluit tot indienen of intrekken klacht en startdatum termijn**

- 8.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald.
- 8.2. Ingeval een klacht mondeling is ingediend assisteert de klachtenfunctionaris desgewenst bij het op schrift (laten) stellen van de klacht.
- 8.3. Bij de indiening en de verdere behandeling van de klacht, kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 8.4. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.
- 8.5. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan schriftelijk in kennis.

## **Artikel 9**

### **Afhandeling klachten in ketenzorg**

- 9.1. Betreft de ingediende klacht meerdere medewerkers dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
- 9.2. Wanneer de klager een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie betreft, dan zal deze klacht ter verdere afhandeling worden overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
- 9.3. Betreft het een klacht waarbij zowel een medewerker van de zorgaanbieder als een medewerker van een andere instantie betrokken zijn, dan vindt in principe gecombineerde klachtenafhandeling plaats. De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris van de andere instantie.

## **Artikel 10**

### **Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling**

- 10.1. De klachtenfunctionaris bespreekt, mondeling of schriftelijk, binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de klacht met de klager de behandelmogelijkheden van de klacht.
- 10.2. De klachtenfunctionaris legt de startdatum van de klacht vast in een register en stelt betrokkenen tevens op de hoogte van die datum. Deze datum zal in veel gevallen de ontvangstdatum van de schriftelijk ingediende klacht zijn. Echter wanneer de klacht mondeling is ingediend en het naar de mening van de klachtenfunctionaris noodzakelijk is deze op schrift te stellen, kan de datum van op schrift stellen gehanteerd worden. Of wanneer het in het geheel niet duidelijk is waar de klacht over gaat, kan als startdatum de datum gekozen worden waarop wel duidelijk werd waar de klacht over gaat.
- 10.3. De klager wordt op geregelde basis op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van zijn klacht, voor zover klager niet direct daarbij betrokken is.
- 10.4. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken vanaf de startdatum van de klacht.  
Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 10.5. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- 10.6. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie of aan de externe geschillencommissie.
- 10.7. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde een schriftelijk afsluitbericht namens het bestuur. Het afsluitbericht bevat in elk geval:
  - a. de afspraken die zijn overeengekomen tussen klager en aangeklaagde en/of de zorgaanbieder;

- b. informatie over het verloop en de uitkomsten van de klachtafhandeling;
  - c. informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.
- Het bestuur heeft deze taak uitbesteed aan de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 11**

### **Registratie klachten; bewaring klachtdossiers**

- 11.1. De klachtenfunctionaris, de patiëntvertrouwenspersoon en de klachtencommissie dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
- 11.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 11.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.  
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken of worden deze vernietigd.
- 11.4. In het medisch dossier worden geen documenten met betrekking tot de klacht bewaard. Correspondentie met betrekking tot een klacht wordt separaat bewaard. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het medisch dossier opgetekend.

## **Artikel 12**

### **Kosten klachtafhandeling**

- 12.1. De zorgaanbieder brengt aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, patiëntvertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
- 12.2. Aan het aanhankelijk maken van een geschil bij de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Voor een klager die een klacht indient bij de geschillencommissie gaat dat om €52,50. Klager krijgt dit bedrag terug van de zorgaanbieder wanneer hij in het gelijk wordt gesteld. Worden klager en zorgaanbieder beiden gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld bepaalt de geschillencommissie hoe dit bedrag verdeeld wordt. Klager krijgt dit bedrag niet terug wanneer hij in het ongelijk wordt gesteld. Komen klager en zorgaanbieder tussentijds tot een oplossing krijgt klager het klachtengeld niet terug van de geschillencommissie. Als de geschillencommissie niet bevoegd is of de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard krijgt klager het klachtengeld terug ná aftrek van de administratiekosten van € 27,50. In de geschillenregeling en op de website van de geschillencommissie<sup>5</sup>) is hierover nadere informatie te vinden.
- 12.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning, bijstand of vertegenwoordiging komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

## **Artikel 13**

### **Geheimhouding en privacy**

- 13.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 13.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- 13.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

---

<sup>5</sup> <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>

## **Artikel 14**

### **Omgang met spoedeisende situaties en klachten**

- 14.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van de klacht betrokken persoon of entiteit de direct bij de situatie betrokkenen om passende maatregelen te treffen.
- 14.2. Onder de in artikel 14.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
  - a. een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
  - b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
  - c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie (waaronder seksueel grensoverschrijdend gedrag) en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- 14.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie (klachtencommissie, klachtenfunctionaris, pvp) niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de bestuurder van de zorgaanbieder plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- 14.4. Komt de bestuurder van de zorgaanbieder niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van de zorgaanbieder (de Raad van Commissarissen) en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De bestuurder ontvangt een afschrift van deze melding.
- 14.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.  
Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

## **Artikel 15**

### **Inzet onafhankelijk deskundige**

- 15.1. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan verzoeken de mening van een deskundige in te roepen indien dat gewenst is in het kader van de afhandeling van een klacht. De bestuurder beslist over inwilliging van dit verzoek.
- 15.2. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De cliënt bepaalt een keuze voor een deskundige, waarna de bestuurder die keuze mag toetsen op of de gewenste deskundige aan de geldende kwaliteitscriteria voldoet in het bepaalde geval. Is dat het geval verleent de bestuurder opdracht aan de deskundige.
- 15.3. Klager en aangeklaagde ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

## **Hoofdstuk 3 ONGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER**

### **Paragraaf 3.1. Klachtenafhandeling in de lijnorganisatie**

#### **Artikel 16**

##### **Positie aangeklaagde medewerker**

- 16.1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 16.2. De aangeklaagde medewerker stelt de klager altijd in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. De aangeklaagde medewerker geeft desgevraagd toelichting op het eigen handelen, waaruit de klacht is voortgevloeid. De aangeklaagde medewerker spant zich in om tot een verdere bespreking en zo mogelijk tot een oplossing te komen.
- 16.3. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de aangeklaagde medewerker bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander. Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 16.4. De aangeklaagde medewerker wijst de klager die een klacht direct bij hem kenbaar maakt, ook altijd op de mogelijkheid om de klacht (eveneens) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- 16.5. Een aangeklaagde medewerker kan binnen de zorginstelling een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of bij de klachtenfunctionaris.
- 16.6. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger, dan wel de nabestaanden, op de hoogte zijn van de klachtenregeling.

#### **Artikel 17**

##### **Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker**

- 17.1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 17.2. De medewerker die via de cliënt kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
- 17.3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
- 17.4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

#### **Artikel 18**

##### **Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht**

- 18.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 18.2. De leidinggevende voorziet de betrokken klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van de bij een klacht betrokken medewerker.
- 18.3. De leidinggevende levert alleen een bijdrage aan de afhandeling van de klacht als hem dit door de betrokken klachteninstantie en/of de bij de klacht betrokken medewerker wordt verzocht.
- 18.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en/of de patiëntenvertrouwenspersoon.

## **Paragraaf 3.2. Opvang en bemiddeling van klachten door klachtenfunctionaris**

### **Artikel 19**

#### **Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden of verstrekken van:

- a. Toegankelijke en laagdrempelige opvang van klachten;
- b. Informatie over bijstand door de patiëntenvertrouwenspersoon en deze desgewenst met klager in contact brengen;
- c. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht en klager hier desgewenst in begeleiden;
- d. Bijstand of hulp bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
- f. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
- g. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg;
- h. Signalering en advisering in het kader van de organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij de zorgaanbieder;
- i. Actief informeren van (nieuwe) cliënten en bij wijzigingen van alle cliënten over de functie en toegankelijkheid van de klachtenfunctionaris per locatie.

### **Artikel 20**

#### **Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
- b. Het vragen van toelichting op een klacht door klager of aangeklaagde, alsmede het initiëren van gesprekken met personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagden en/of leidinggevenden en/of het bestuur over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

### **Artikel 21**

#### **Positie in de organisatie en waarborg van onafhankelijkheid**

- 21.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris bepaalt, binnen de algemene kaders van zijn beroepsprofiel, functiebeschrijving en functieprotocol, zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 21.2. De klachtenfunctionaris heeft ongeacht diens ophanging in de organisatie rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
- 21.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies bij de zorgaanbieder of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 21.4. Ingeval van persoonlijke betrokkenheid, direct of indirect, bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht, laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

## **Paragraaf 3.3 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie**

### **Artikel 22**

#### **Toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie**

- 22.1. De klager heeft de mogelijkheid zijn klacht ter beoordeling voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van de zorgaanbieder.
- 22.2. De klager kan zich direct, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris, tot de klachtencommissie wenden met het verzoek een oordeel over zijn klacht uit te spreken
- 22.3 Ingeval een klager zich tot de klachtenfunctionaris wendt met een bopz-klacht of een Wvggz-klacht, verwijst de klachtenfunctionaris de klager door naar de klachtencommissie.

- 22.4. Ingeval van inschakeling van de klachtencommissie is het door de bestuurder vastgestelde reglement van de klachtencommissie van toepassing (bijlage).

### **Paragraaf 3.4 Klachtenbehandeling door de externe geschillencommissie**

#### **Artikel 23**

##### **Aansluiting bij geschillencommissie en informatievoorziening**

- 23.1. De zorgaanbieder draagt zorg voor aansluiting bij een -door de minister van VWS erkende- externe geschillencommissie.
- 23.2. De zorgaanbieder voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie. Het reglement van de geschillencommissie is een bijlage van deze regeling.
- 23.3. Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 23.4. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van het bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak. In deze reactie is aangegeven of de zorgaanbieder overgaat tot maatregelen, welke maatregelen genomen zullen worden en op welke termijn. Ingeval de uitspraak aanbevelingen bevat, is in de reactie gemotiveerd aangegeven of de zorgaanbieder deze al dan niet overneemt.

#### **Artikel 24**

##### **Ontvankelijkheid**

De klager kan de externe geschillencommissie verzoeken om een oordeel over een voor de klager onbevredigende reactie op een klacht dan wel afwijzing van een klacht. Hieronder wordt verstaan:

- a. een afsluitbericht na klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris;
- b. de schriftelijke reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie;
- c. het niet nakomen van door de zorgaanbieder toegezegde of aan de zorgaanbieder opgelegde maatregelen;
- d. de (door de schadeverzekeraar van de zorgaanbieder) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

## **Hoofdstuk 4 Kwaliteitsverbetering**

### **Artikel 25**

#### **Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten**

- 25.1. Alle betrokken bij de zorgaanbieder bij een individuele klacht nemen in overweging of de betekenis van deze klacht als signaal kan worden gezien voor kwaliteitsverbetering en maken dit signaal, met inachtneming van de privacy van klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend.
- 25.2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 25.3. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

### **Artikel 26**

#### **Klachtenrapportage**

De klachtenfunctionaris brengt periodiek op basis van geregistreeerde klachten een klachtenrapportage uit voor het bestuur, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en andere geïnteresseerden.