



## Klachtenregeling voor cliënten

Deze klachtenregeling is van toepassing op de cliënten van Ki&Na.



## Inhoud

Inhoud .....	2
Vooraf .....	3
1. Doelstelling van de klachtenregeling .....	4
2. Toepassingsgebied .....	4
3. Onvrede en klacht .....	4
4. Voorafgaand overleg .....	4
5. Wie kan een klacht indienen? .....	4
6. Medewerker .....	5
7. Klachtenfunctionaris .....	5
8. Klachtencommissie .....	6
9. Geheimhouding .....	7
10. Niet-ontvankelijkheid of intrekking van de klacht .....	7
11. Behandeling .....	8
12. Bevoegdheden .....	11
13. Uitspraak .....	11
14. Maatregelen naar aanleiding van uitspraak .....	12
15. Regeling van bezwaren .....	12
16. Klachtendossier .....	13
17. Jaarverslag .....	14
18. Publicatie .....	14
19. Faciliteiten .....	14
20. Evaluatie en wijziging van de regeling .....	15
KLACHTENFORMULIER KLACHTENFUNCTIONARIS .....	16
KLACHTENFORMULIER KLACHTENCOMMISSIE .....	17
BIJLAGE: PROFIEL KLACHTENFUNCTIONARIS .....	18



## Vooraf

Bij oprichting van Ki&Na in april 2024 is deze klachtenregeling naar wet- en regelgeving opgesteld.

Klachtbehandeling is een belangrijk instrument in het kader van het kwaliteitsbeleid. Klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers c.q. nabestaanden worden in behandeling genomen en op oorzaken onderzocht ter voorkoming van herhaling.

Aan de behandeling van klachten ligt een klachtenregeling ten grondslag. Een klacht kan op uiteenlopende kwaliteitsaspecten van de hulpverlening betrekking hebben. Afhankelijk van de klacht kan onderzocht worden of bijvoorbeeld bepaalde gedragsregels of procedures in de interne gedragscodes, het privacyreglement of het dossierreglement niet of onvoldoende zijn nageleefd (kwaliteitstoetsing). Vervolgens wordt bekeken of en zo ja op welke wijze met bepaalde maatregelen dergelijke klachten voorkomen kunnen worden (kwaliteitsverbetering). Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op maatregelen die de individuele hulpverlener betreffen, maar ook op verandering van bestaande gedragsregels / procedures. Het is in het kader van kwaliteitsbeleid dus belangrijk zowel tekenen van ongenoegen als klachten te registreren en te analyseren.

Vooraleer een klacht de officiële klachtenprocedure doorloopt, is er sprake van een voortraject. Ki&Na hecht waarde aan zo'n voortraject. Immers: door een goede eerste opvang van klachten bevordert de zorgaanbieder, dat niet alleen op schrift gestelde klachten, maar ook uitingen van onvrede eerder en minder belastend voor de klager aan de orde kunnen worden gesteld, waardoor onnodige juridisering en formalisering wordt voorkomen. Dit heeft als groot voordeel dat de zorgaanbieder meer en betere informatie krijgt over tekortkomingen in de zorg.

Omdat elke uiting van onvrede en elke klacht door ons gezien wordt als een kans om de kwaliteit van onze hulpverlening te verbeteren, is aandacht voor het voortraject belangrijk. Bovendien nodigt deze houding ten aanzien van tekens van ongenoegen uit tot een positieve bejegening.

Op grond van de Jeugdwet en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) zijn (jeugd)zorgaanbieders verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over de zorgaanbieder, dan wel over de voor de zorgaanbieder werkzame personen. Ki&Na heeft cliënten in zorg op basis van deze twee verschillende wetten. Iedere wet heeft een eigen uitwerking van het klachtrecht voor cliënten, waaraan moet worden voldaan. Hulpverlening kan ofwel onder de Wkkgz vallen (dit is het geval bij hulp die verleend wordt op basis van de zorgverzekeringswet of de wet langdurige zorg), ofwel onder de Jeugdwet. Dat heeft gevolgen voor het verloop van de klachtenprocedure. De Jeugdwet bevat geen voorschriften over het voortraject (opvang en bemiddeling). De Wkkgz wel. Op grond van de Wkkgz moet een klachtenfunctionaris worden aangesteld die behulpzaam is bij de opvang van en bemiddeling van klachten. Cliënten die op basis van de Jeugdwet hulp ontvangen, dienen zich rechtstreeks te wenden tot de onafhankelijke Klachtencommissie, en maken geen gebruik van de klachtenfunctionaris. Het secretariaat van de Klachtencommissie geeft klager advies over de mogelijkheid waarvan hij of zij gebruik kan maken.

De bespreking van uitkomsten van klachtenbehandeling en het voortraject (de tekenen van ongenoegen) bieden elk jaar opnieuw goede stimulansen om alert te blijven op de kwaliteit van de hulpverlening. Minimaal eens per jaar vindt per team een bespreking van de registratie van binnengekomen uitingen van onvrede en klachten plaats. De directie rapporteert en bespreekt verbetermaatregelen op klachten, en effecten daarvan, in verantwoordingsgesprekken met de bestuurders. Een voorgestelde maatregel ter oplossing van bepaalde meer structurele teamoverstijgende problemen, die tijdens voornoemde verantwoordingsgesprekken ter sprake is gekomen, dient gemeld te worden aan de directie.



## 1. Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het bieden van een procedure voor behandeling van klachten.
- b. Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de hulpverlening teneinde de kwaliteit van deze hulpverlening te verbeteren.

## 2. Toepassingsgebied

In deze klachtenregeling wordt Ki&Na nader aangeduid als 'Instelling'. Deze regeling is van toepassing op cliënten van de Instelling.

Met 'cliënt' bedoelen wij een natuurlijk persoon aan wie de Instelling hulp verleent of heeft verleend. Onder 'cliënten', worden ook verstaan degenen, die in samenhang met de behandeling/begeleiding van het betreffende kind, jeugdige of volwassene zelf behandeling en/of begeleiding van de onder de Instelling ressorterende eenheden krijgen of als 'opdrachtgever' voor de behandeling/ begeleiding van het betreffende kind of jeugdige bij de behandeling/begeleiding betrokken zijn.

## 3. Onvrede en klacht

Onder onvrede wordt verstaan een uiting van ongenoegen met betrekking tot een gedraging, het handelen, nalaten of genomen besluiten door de eenheid, de Instelling of voor de eenheid/Instelling werkzame personen. Het gaat om gedragingen jegens een cliënt, ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

Een klacht is een uiting van onvrede die als zodanig omschreven overeenkomstig deze regeling aan de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie is voorgelegd.

## 4. Voorafgaand overleg

De klager die onvrede uit, bespreekt deze indien mogelijk eerst met de medewerker(s) op wie de onvrede is gericht. Dit is evenwel niet verplicht. Een klager mag zich te allen tijde rechtstreeks tot de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie wenden. De medewerker kan, indien gewenst, de cliënt ook doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie.

## 5. Wie kan een klacht indienen?

De klager is degene die een klacht indient. Bij de klachtenfunctionaris respectievelijk Klachtencommissie kan een klacht tegen de Instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

De klacht kan worden ingediend door: de cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt of een nabestaande van de overleden cliënt.

In geval van jeugdhulp kan eveneens zelfstandig een klacht worden ingediend door: de ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de cliënt uitoefent of de pleegouder, of door een nabestaande indien deze persoon is overleden.



Ten aanzien van geldige vertegenwoordiging namens de cliënt geldt dan het volgende.

### **Vertegenwoordiging cliënt**

De cliënt jonger dan 12 jaar die geacht wordt bekwaam te zijn, wordt vertegenwoordigd door de ouders, belast met het ouderlijk gezag, dan wel de voogd.

De cliënt in de leeftijd van 12 jaar of ouder oefent zelf zijn rechten uit. Dit betekent dat een cliënt in de leeftijd van 12 jaar of ouder, die in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, zonder vertegenwoordiging door de ouders, belast met het ouderlijk gezag, dan wel de voogd een klacht in kan dienen bij de Klachtencommissie. Hierop geldt echter een uitzondering waar het gaat om het aangaan van een behandelingsovereenkomst voor een cliënt in de leeftijd van 12 tot 16 jaar. Voor een verrichting ter uitvoering van de behandelingsovereenkomst (een bepaald onderzoek of een behandeling) is namelijk naast toestemming van de cliënt van 12 jaar tot 16 jaar, ook de toestemming van de ouders die het gezag uitoefenen, of van de voogd, nodig.

De cliënt die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt is geheel handelingsbekwaam en kan alleen met zijn gerichte toestemming door een ander worden vertegenwoordigd.

De cliënt die de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt maar nog geen 18 jaar is én niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat wordt geacht, wordt vertegenwoordigd door de ouders belast met het ouderlijk gezag, dan wel de voogd.

De cliënt die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat wordt geacht wordt, indien de cliënt onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld, vertegenwoordigd door de curator dan wel mentor. Indien de cliënt niet onder curatele staat of ten behoeve van hem geen mentorschap is ingesteld, dan wordt hij vertegenwoordigd door de persoon die door hem schriftelijk is gemachtigd. Indien de cliënt niemand schriftelijk heeft gemachtigd om namens hem op te treden, of de gemachtigde vertegenwoordigt de cliënt niet, dan wordt de cliënt vertegenwoordigd door de echtgenoot of een andere levensgezel. Ontbreekt een echtgenoot of andere levensgezel of wenst deze persoon de cliënt niet te vertegenwoordigen, dan wordt de cliënt vertegenwoordigd door zijn ouder, kind, broer of zus.

Wordt namens de cliënt een klacht ingediend en is geen sprake van bovenstaande geldige vertegenwoordiging, dan is voor ontvankelijkheid van de klacht een schriftelijke verklaring van de cliënt vereist waaruit volgt dat toestemming wordt gegeven voor vertegenwoordiging. Zolang een dergelijke verklaring ontbreekt, is een klacht niet-ontvankelijk.

Bij de Klachtencommissie kan tevens een schriftelijke klacht tegen de Instelling worden ingediend over de weigering van de Instelling om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door deze betreffende persoon.

## **6. Medewerker**

De medewerker is de persoon die werkzaam is (geweest) ten behoeve van de Instelling (Ki&Na).

## **7. Klachtenfunctionaris**

Cliënten die hulp ontvangen van de Instelling op basis van de Wkkgz en een klacht hebben, kunnen een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk van voornoemde



organisaties. Het secretariaat van de Klachtencommissie verwijst een cliënt, indien gewenst en van toepassing, door naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing voor de onvrede en het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft en/of herstel van de relatie met de hulpverlenende organisatie.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- In ontvangst nemen van klachten;
- Informeren van cliënten over deze klachtenregeling;
- Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier klachtenfunctionaris (zie bijlage), echter dit is niet verplicht;
- Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede door middel van bemiddeling;
- Hij registreert zijn contacten met de klager, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan verricht en de resultaten daarvan. Op basis daarvan stelt hij periodiek een rapportage op, welke wordt uitgebracht aan de Directie. Hierin kan hij aanbevelingen opnemen.

De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit. Dit geldt ook indien de rol van klachtenfunctionaris wordt vervuld door een persoon werkzaam binnen de Instelling. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De Instelling onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.

De Instelling stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld als gevolg van de uitoefening van zijn functie. De klachtenfunctionaris wijst klager erop dat hij zich bij de klacht kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een andere persoon.

Ook wanneer betrokken medewerker niet meer in dienst is van de Instelling, biedt de klachtenfunctionaris ondersteuning bij de klacht.

De klachtenfunctionaris is per e-mail of telefoon bereikbaar. Ook kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier klachtenfunctionaris (zie bijlage). De klachtenfunctionaris bevestigt de klager binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht c.q. het ingevulde klachtenformulier en informeert hem over het verdere verloop van de procedure.

Als het voor de behandeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het cliëntdossier, dan is hiervoor toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger nodig. De klager of diens vertegenwoordiger vult hiervoor een toestemmingsformulier in. De klachtenfunctionaris kan de klager daarnaast separaat verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

De wijze waarop de klachtenfunctionaris klachten behandelt, staat beschreven in hoofdstuk 11.

Voor een profiel van de klachtenfunctionaris wordt verwezen naar de aanhorige bijlage op pagina 16.

## **8. Klachtencommissie**

De Klachtencommissie neemt een klacht formeel in behandeling indien eventuele eerdere bemiddeling niet is geslaagd.



Het staat de cliënt of zijn vertegenwoordiger altijd vrij om zich zonder meer rechtstreeks tot de Klachtencommissie te richten met de klacht. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft, is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog 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.

Een klacht wordt bij de Klachtencommissie ingediend door middel van het invullen van het formulier op <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>

Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het cliëntdossier, dan is hiervoor toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger nodig. De klager of diens vertegenwoordiger vult hiervoor een toestemmingsformulier in. De klachtenfunctionaris kan de klager daarnaast separaat verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

De klager kan zich desgewenst laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de Instelling.

De wijze waarop de klachtencommissie klachten behandelt, staat beschreven in hoofdstuk 11.

#### **a. Taken**

- In ontvangst nemen van klachten.
- Voorlichting geven over het reglement klachtrecht aan klagers en aangeklaagden en hun eventuele vertegenwoordigers, nadat een klacht ter behandeling bij de commissie is ingediend.
- Beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
- Bemiddelen van klachten.
- Onderzoeken van klachten (verzamen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van relevante informatie).
- Doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Registreren van klachten en het uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag.
- Doen van aanbevelingen aan de Directie inzake mogelijkheden van bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door de commissie behandelde klachten.

#### **b. Adres**

De Klachtencommissie is bereikbaar via <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>.

### **9. Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze verplichting geldt niet voor zover enig wettelijk voorschrift of een op een wet gebaseerde regeling verplicht tot het bekend maken van deze gegevens.

### **10. Niet-ontvankelijkheid of intrekking van de klacht**

Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de Klachtencommissie. Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt hiervan binnen vijf werkdagen nadat dit duidelijk is geworden schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan de aanklaagde en aan de Directie.



Een klacht is voor de Klachtencommissie niet ontvankelijk als:

- a. De klacht wordt ingediend door een ander dan de op grond van dit reglement tot klagen bevoegde personen of hun gemachtigden.
- b. De cliënt is overleden en anderen dan een (gemachtigde door een) nabestaande een klacht indienen.
- c. De klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet onder verantwoordelijkheid van de Instelling vallen.
- d. De klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- e. Een identieke klacht nog wordt bemiddeld, dan wel behandeld.
- f. De klacht anoniem wordt ingediend.
- g. De gedraging waarover klager klaagt 2 jaar of langer geleden is. Echter, indien de gedraging dusdanig ernstig is, beslist de klachtenfunctionaris respectievelijk de voorzitter van de Klachtencommissie of de klacht alsnog ontvankelijk verklaard wordt.
- h. De gedraging waarover klager klaagt van onvoldoende gewicht is. De voorzitter van de Klachtencommissie beslist hierover. Dit laat onverlet dat klager de mogelijkheid heeft zijn klacht voor te leggen aan een tuchtcollege.

Wanneer de Klachtencommissie zich onvoldoende deskundig acht om een oordeel te geven inzake een klacht over een complexe beroepsinhoudelijke gedraging van een hulpverlener zal de Klachtencommissie in eerste instantie de klager adviseren zich te wenden tot een externe (klachten)instantie die toegerust is voor de beoordeling van dergelijke klachten (o.a. tuchtcollege voor zover het gaat om beroepen waarvoor tuchtrecht geldt). Wenst de klager toch een uitspraak van de Klachtencommissie, dan zal de Klachtencommissie tenminste toetsen of bij de vaststelling van bijvoorbeeld de diagnose de nodige zorgvuldigheid is betracht en voldaan is aan wettelijke vereisten (WGBO etc.).

Een klacht wordt niet verder bemiddeld, dan wel behandeld, als zij wordt ingetrokken, of indien zij naar genoegen van de klager is weggenomen. Indien dit het geval is, wordt hiervan binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, waarvan toepassing de aangeklaagde en aan de Directie/het management.

Wanneer een klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling en/of een schadeclaim bevat, informeert de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie hierover de Directie, zodat klager en zorgaanbieder over de verdere afhandeling daarvan afspraken kunnen maken. De Klachtencommissie geeft alleen een uitspraak over een klacht.

Een klager behoudt voor zover van toepassing in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, die een klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtrecht of de burgerlijke of strafrechter. Als de klager hiertoe besluit heeft het de voorkeur, dat hij dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie mededeelt.

## 11. Behandeling

### Behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris:

De klachtfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van ontvangst aan de klager en aangeklaagde. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld dat klager zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of, op eigen kosten, door een ander persoon. Om vermenging van tegenstrijdige belangen te voorkomen dient de ondersteuner van de klager geen leidinggevende werkzaam bij de Instelling te zijn. In de ontvangstbevestiging aan aangeklaagde wordt meegedeeld dat aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld om binnen een week schriftelijk te reageren op een klacht. Ook wordt vermeld dat de beklagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.





De klachtenfunctionaris streeft naar een duurzame oplossing van de onvrede van klager en onderzoekt daarbij of er mogelijkheden zijn dat klager zijn klacht bespreekt met aangeklaagde of dienst leidinggevende (bemiddeling). Bemiddeling kan alleen plaatsvinden als beide partijen hiermee instemmen.

De zorgaanbieder reageert binnen zes weken op de klacht en geeft een oordeel over de klacht, zoals ingediend bij de klachtenfunctionaris. Deze termijn mag maximaal verlengd worden met 4 weken wanneer de zorgaanbieder dit voor een goede behandeling noodzakelijk acht.

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder onder de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De cliënt kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de Instelling zich bij aangesloten heeft.

Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het cliëntdossier, dan is hiervoor toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger nodig. De klager of diens vertegenwoordiger vult hiervoor een toestemmingsformulier in. De klachtenfunctionaris kan de klager daarnaast separaat verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

De klachtenfunctionaris kan, als dit voor een duurzame oplossing van de onvrede wenselijk is, de Directie adviseren om te besluiten de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie. Dit kan enkel na verkregen toestemming door klager.

#### Behandeling van klachten door de Klachtencommissie:

##### **Er samen uit komen**

1. De zorgvrager geeft aan wat het probleem is en wat hij wil bereiken. Daarbij maakt hij gebruik van het formulier: melden onvrede op de website [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl). Indien nodig kan de helpdesk van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl) daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar.

2. Na invullen van het online formulier nemen wij telefonisch contact op om uw melding te bespreken.

Daarna heeft u de volgende mogelijkheden:

- a. U kunt zelf verder gaan met de informatie en tips die u heeft gekregen;
- b. U kunt een klacht indienen bij de zorgverlener.

Dit laatste is niet mogelijk als:

- 1. u het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
- 2. de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de zorgverlener, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

##### **Toelichting**

**Ad a.** Het kan bijvoorbeeld zijn dat u besluit eerst zelf in gesprek te gaan met de zorgverlener om het probleem samen op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u alsnog een klacht indienen.

**Ad b.** U kunt geen klacht tegen de zorgverlener indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit altijd navragen.

Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat de zorgverlener niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben. U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente.

Het is goed voor u om zo vroeg mogelijk in het proces te weten waar u aan toe bent.

#### **Klachtenbehandeling**



1. Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
2. Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgverleners zijn betrokken, en de zorgvrager heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgverlener in dat geval de klacht is gericht, zal een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgverlener(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
3. De zorgvrager kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgverlener. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.
4. Als de zorgvrager zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgverlener gezonden.
5. De zorgverlener reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgverlener in ieder geval ingaan op de door de zorgvrager voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
6. De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier weken worden verlengd.
7. Als de zorgvrager en zorgverlener het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgverlener en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard en daarna vernietigd. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

### **Bemiddeling**

8. Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor zorgvrager en zorgverlener aanvaardbare oplossing, kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een bemiddelaar van erisietsmisgegaan.nl. Beide betrokkenen moeten instemmen met het organiseren van dit bemiddelingsgesprek.
9. De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.
10. Als een van beide betrokkenen niet wil meewerken aan een bemiddelingsgesprek dan kan dit niet plaatsvinden en kan de zorgvrager besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van erisietsmisgegaan.nl.
11. Het bemiddelingsgesprek vindt bij voorkeur plaats via een online verbinding. Mocht dit niet mogelijk zijn dan organiseert de bemiddelaar het gesprek op een locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is en waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van de zorgvrager.
12. De bemiddelaar bepaalt na overleg met betrokkenen een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.
13. De bemiddelaar zal binnen zes weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de bemiddelaar de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

### **Geschillencommissie**

14. Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.



15. De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van zorgvrager te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van de zorgverlener kunnen vertegenwoordigen. De geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.

16. De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.

De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2.

## 12. Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie hebben ter uitoefening van hun functie de volgende bevoegdheden:

- a. Vrije toegang tot de Instelling met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en het redelijkerwijs tegemoetkomen aan de condities die vanuit de organisatie worden gesteld;
- b. Onverminderd wettelijke verplichtingen van informatieverstrekkers, het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van de functie;
- c. Na verkregen toestemming van de klager het raadplegen van het persoonlijk dossier van de (ex)cliënt voor zover noodzakelijk voor de behandeling van de klacht; indien een klacht is ingediend na het overlijden van een cliënt blijft in principe het persoonlijk dossier gesloten.
- d. Het voor hoor en wederhoor oproepen van partijen.
- e. Zo nodig inschakelen van deskundigen.

## 13. Uitspraak

De Klachtencommissie schrijft een uitspraak naar aanleiding van de in behandeling genomen klacht; de klachtenfunctionaris doet dit niet. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Dit oordeel is bindend voor de Instelling. De klachtencommissie kan hierbij aanbevelingen doen. De aanbevelingen van de commissie n.a.v. een klacht gelden voor de zorgaanbieder als zwaarwegend advies.

De uitspraak bevat zowel de beschrijving van de klacht, een samenvatting van de activiteiten die de commissie ter behandeling van de klacht heeft ondernomen, de bevindingen, overwegingen en de beslissing van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht met eventuele adviezen/aanbevelingen aan de Directie.

De besluitvorming binnen de commissie over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en desnoods op basis van meerderheid van stemmen plaats.

De Klachtencommissie stuurt binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijk en beargumenteerde uitspraak aan de Directie/het management, aan de klager en aan de medewerker(s) tegen wie de klacht gericht is.

De termijn van 6 weken mag eenmaal met 4 weken worden verlengd indien de Klachtencommissie dit voor een goede behandeling van de klacht nodig acht.

De Klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en de Directie/het management onder vermelding van de termijn, waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de Instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de Instelling ter zake



maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

De Klachtencommissie mag geen uitspraken doen over schadeclaims.

#### **14. Maatregelen naar aanleiding van uitspraak**

De Directie beslist schriftelijk en met redenen omkleed binnen 3 weken na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie of, en zo ja, welke maatregelen genomen worden.

Een afschrift van deze beslissing wordt terstond gezonden aan de klager en de medewerker(s) op wie de klacht is gericht, alsmede aan het secretariaat van de Klachtencommissie.

De termijn van 3 weken mag eenmalig met 2 weken worden verlengd wanneer de Directie dit voor een goede reactie op de uitspraak van de Klachtencommissie noodzakelijk acht. De Directie doet daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de Klachtencommissie.

De termijn van 3 weken mag eenmalig met 2 weken worden verlengd wanneer de Directie vanwege vakantie of kortdurende ziekte afwezig is.

Gedurende deze afwezigheidsperiode dient de Directie het betreffende secretariaat of een zaakwaarnemer gemandateerd te hebben brieven van de Klachtencommissie te openen en van de afwezigheidsperiode schriftelijk mededeling te doen aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de Klachtencommissie.

Bij langer durende afwezigheid wegens ziekte of om andere redenen dient de Directie andere personen te mandateren op de uitspraak van de Klachtencommissie te reageren. Van deze mandatering wordt melding gemaakt in de reactie van de gemandateerde op de uitspraak van de Klachtencommissie.

Eventuele maatregelen ter uitvoering van een uitspraak/*beslissing* worden zo spoedig mogelijk genomen door de directie van de Instelling.

#### **15. Regeling van bezwaren**

##### Onvrede over de klachtenfunctionaris:

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarin zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

##### Regeling van bezwaren Klachtencommissie:

De commissie informeert klager en aangeklaagde indien nodig en één van beiden daartoe verzoekt over de regeling van bezwaren.

Indien (één van) de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening (is) zijn dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk uitspraak worden gevraagd bij de directie. Deze mogelijkheid heeft niet het karakter van een beroep; de Directie toetst uitsluitend de gevolgde procedure.

Wanneer na indiening van het bezwaar bij de directie deze onvoldoende maatregelen treft, kan de betrokkene of iedere andere belanghebbende de kantonrechter van de plaats waar de zorgaanbieder is



gevestigd schriftelijk verzoeken om de zorgaanbieder te bevelen de wet c.q. het reglement klachtrecht na te leven. Dit kan slechts gebeuren nadat de zorgaanbieder schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet, c.q. het reglement klachtrecht en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen. Anders zal de kantonrechter het bezwaar niet kunnen behandelen.

## 16. Klachtendossier

Van elke binnengekomen klacht bij zowel de klachtenfunctionaris als de Klachtencommissie wordt een klachtdossier aangelegd.

De klager krijgt binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de klacht bij de klachtenfunctionaris respectievelijk de klachtbrief bij de Klachtencommissie de folder "Als u niet tevreden bent" toegestuurd, tezamen met de bevestiging van de klacht. Daarin staat dat de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie een dossier aanlegt, dat 2 jaar wordt bewaard en dat dit dossier voor betrokkenen ter inzage ligt. Ook staat in de folder vermeld dat betrokkene bij het secretariaat van de Klachtencommissie een kopie van deze klachtenregeling kan krijgen.

De verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de klachtregeling is conform wettelijke verplichting gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De volgende beveiligingsmaatregel is getroffen voor de toegang tot elektronische datacommunicatieapparatuur/persoonsgegevens:

- Logische toegangscontrole (wachtwoord) wat betreft elektronische dossiers/documenten met persoonsgegevens.

Beheerder van het klachtdossier is het secretariaat van de Klachtencommissie. De toegang tot het dossier is uitsluitend voorbehouden aan de leden die rechtstreeks bij de behandeling van de klacht betrokken waren en het secretariaat van de Klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie draagt in samenwerking met de zorgaanbieder zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde. Deze betreffen het recht op mededeling; het recht op inzage en afschrift; het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging; recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.

Na afloop van de klachtbehandeling wordt het dossier geschoond. Dit wil zeggen dat daarna alleen nog in het dossier wordt bewaard:

- Een afschrift van de klacht.
- Een afschrift van de uitspraak van de Klachtencommissie (met een kort verslag van de bevindingen en overwegingen; de beslissing en eventuele aanbevelingen).
- Een afschrift van de beslissing naar aanleiding van de uitspraak van de Klachtencommissie.
- Bewijsstukken, die naar het oordeel van de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie bewaard moeten blijven om later nog de gang van zaken in de klachtbehandeling/bemiddeling te kunnen begrijpen.

Openbare publicatie van (onderdelen van) de uitspraak in bijvoorbeeld de krant dient zo mogelijk vermeden te worden.

Vanwege het gevaar van onbedoelde beschadiging van de goede naam en/of de privacy van betrokkenen bij de klachtbehandeling worden alle betrokkenen in een begeleidende brief bij de uitspraak van de Klachtencommissie gevraagd om het openbare gebruik van de uitspraak en andere informatie ontvangen tijdens de klachtbehandeling te beperken tot eventuele juridische procedures.



## 17. Jaarverslag

### Jaaroverzicht klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een beknopt jaaroverzicht waarin hij terugblikt op de algemene zaken betreffende zijn functioneren. Daarnaast wordt het aantal klagers, het aantal klachten, de aard van de klachten, de klachten die niet ontvankelijk waren met de bijbehorende redenen, het resultaat van bemiddeling en behandeling, de voorgestelde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen weergegeven.

Het jaaroverzicht wordt voor 1 maart van het nieuwe jaar door de klachtenfunctionaris naar de directie gezonden.

### Jaarverslag Klachtencommissie:

De Klachtencommissie maakt een jaarverslag, dat alleen geanonimiseerde gegevens bevat.

In dit jaarverslag komen aan de orde:

- een beknopte beschrijving van de regeling;
- de wijze waarop de regeling onder de aandacht van cliënten is gebracht;
- de samenstelling van de Klachtencommissie;
- algemene zaken betreffende het functioneren van de Klachtencommissie;
- het aantal klagers, het aantal klachten, de aard van de klachten, de klachten die niet ontvankelijk waren met de bijbehorende redenen, het resultaat van bemiddeling en behandeling, de voorgestelde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen.

De Klachtencommissie doet een jaarverslag over het voorafgaande jaar voor 1 maart van het nieuwe jaar toekomen aan de Directie van de Instelling.

## 18. Publicatie

De wijze waarop men kennis kan nemen van de klachtenregeling wordt in de folder "Als U niet tevreden bent" bekend gemaakt. Deze folder is te lezen op de website van de Instelling.

## 19. Faciliteiten

Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris respectievelijk Klachtencommissie worden aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.

De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Bij uitzondering en alleen ingeval deze een onoverkomelijk bezwaar vormen voor het indienen van de klacht of voor voortzetting van de behandeling, kan de klager een *vergoeding* ontvangen van de door hem of haar gemaakte of te maken kosten. Hiertoe richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de directie.

De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtenfunctionaris respectievelijk de Klachtencommissie.

De leden van de Klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een onkostenvergoeding, waarover met de leden nadere afspraken worden gemaakt.



## **20. Evaluatie en wijziging van de regeling**

De klachtenregeling is opgenomen in de kwaliteitshandboeken van de Instelling en wordt zo nodig vijfjaarlijks geëvalueerd.

De directie draagt bovendien jaarlijks zorg voor de bespreking van het jaaroverzicht van de klachtenfunctionaris respectievelijk het jaarverslag van de Klachtencommissie. Dit kan leiden tot (tussentijdse) verbetering c.q. wijziging van de klachtenregeling.

Eindverantwoordelijke voor evaluaties en verbeteringen is de directie. Wijzigingen treden in werking binnen één maand nadat deze binnen de Instelling bekend zijn gemaakt.

Deze regeling is na instemming door de Klachtencommissie, vastgesteld door directie.





## KLACHTENFORMULIER KLACHTENFUNCTIONARIS

Datum: \_\_\_\_\_ Uw handtekening: \_\_\_\_\_

1. Uw naam: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode: \_\_\_\_\_  
Woonplaats: \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

2. Naam van de medewerker over wie u een klacht heeft: \_\_\_\_\_  
Naam van de afdeling: \_\_\_\_\_  
Heeft u de klacht besproken met de betrokken medewerker? (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is)  
 ja  
 nee

3. Wanneer de klacht niet uzelf aangaat, maar u de klacht namens een ander indient, wat is dan uw relatie met die ander?  
 partner  
 ouder  
 familielid, namelijk: \_\_\_\_\_  
 anders, namelijk: \_\_\_\_\_

4. Wanneer u namens uw kind klaagt, wat is de leeftijd van uw kind? \_\_\_\_\_

5. Wanneer u namens een (ex) cliënt klaagt, vindt hij of zij het goed dat u de klacht indient?  
 ja  
 nee. Zo niet, waarom niet? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. U dient hieronder of op de achterkant van dit formulier de gedraging te beschrijven waarover u een klacht indient (een brief aan dit formulier toevoegen mag ook).  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Dit formulier s.v.p. in een gesloten envelop o.v.v. "vertrouwelijk" toesturen aan:**  
*Klachtenfunctionaris, Prinsenstal 9, 5437DB Beers*





## KLACHTENFORMULIER KLACHTENCOMMISSIE

Datum: \_\_\_\_\_ Uw handtekening: \_\_\_\_\_

1. Uw naam: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode: \_\_\_\_\_  
Woonplaats: \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

2. Naam van de medewerker over wie u een klacht heeft: \_\_\_\_\_  
Naam van de afdeling: \_\_\_\_\_  
Heeft u de klacht besproken met de betrokken medewerker? (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is)  
 ja  
 nee

3. Wanneer de klacht niet uzelf aangaat, maar u de klacht namens een ander indient, wat is dan uw relatie met die ander?  
 partner  
 ouder  
 familielid, namelijk: \_\_\_\_\_  
 anders, namelijk: \_\_\_\_\_

4. Wanneer u namens uw kind klaagt, wat is de leeftijd van uw kind? \_\_\_\_\_

5. Wanneer u namens een (ex) cliënt klaagt, vindt hij of zij het goed dat u de klacht indient?  
 ja  
 nee. Zo niet, waarom niet? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. U dient hieronder of op de achterkant van dit formulier de gedraging te beschrijven waarover u een klacht indient (een brief aan dit formulier toevoegen mag ook).  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Dit formulier s.v.p. in een gesloten envelop o.v.v. "vertrouwelijk" toesturen aan:**  
*Klachtenfunctionaris, Prinsenstal 9, 5437DB Beers*



## **BIJLAGE: PROFIEL KLACHTENFUNCTIONARIS**

Cliënten die hulp ontvangen van Ki&Na op basis van de Wkkgz en een klacht hebben, kunnen een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk van voorgenoemde organisaties.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing voor de onvrede en het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft en/of herstel van de relatie met de hulpverlenende organisatie.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- In ontvangst nemen van klachten;
- Informeren van cliënten over deze klachtenregeling;
- Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier klachtenfunctionaris (zie bijlage), echter dit is niet verplicht;
- Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede door middel van bemiddeling;
- Hij registreert zijn contacten met de klager, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan verricht en de resultaten daarvan. Op basis daarvan stelt hij periodiek een rapportage op, welke wordt uitgebracht aan de directie. Hierin kan hij aanbevelingen opnemen.

Een klachtenfunctionaris beschikt, voor een juiste wijze van invulling van zijn rol en taken, over de volgende kernwaarden:

- Interpersoonlijke sensitiviteit;
- Sterk in het opbouwen en onderhouden van relaties;
- Goede adviesvaardigheden richting zowel klager als de organisatie;
- Goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
- Goed kunnen luisteren;
- Pragmatisch in het zoeken van oplossingen;
- Op de hoogte van de actuele klachtenprocedure;
- Integer;
- Discretie met betrekking tot de vertrouwelijke informatie die tot hem komt.