

## KLACHTENREGLEMENT

Versie 4  
1 februari 2019

Goedgekeurd door:  
Directeur dhr. W. van den Dungen

Handtekening

*Met de uitgifte van dit reglement vervallen het eerder gepubliceerde klachtenreglement.*

De volgende bepalingen zijn van toepassing binnen Opvanghuis Berlicum te Berlicum.

### **Artikel 1. Begripsbepaling**

*De klager:* De cliënt van Opvanghuis Berlicum of diens wettelijk vertegenwoordiger die een klacht heeft ingediend.

*De cliënt:* De natuurlijke persoon die zorg-/dienstverlening ontvangt van Opvanghuis Berlicum.

*De medewerker:* Iemand die werkzaam is bij Opvanghuis Berlicum te Berlicum.

*De wettelijke vertegenwoordiger:* de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger van de cliënt op grond van de wetgeving

*De klachtenfunctionaris:* Een onafhankelijk persoon die opereert als klachtenfunctionaris zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in zorg.

*De cliëntvertrouwenspersoon:* De persoon die in de functie van vertrouwenspersoon advies en ondersteuning geeft aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers.

*Klacht:* In dit reglement wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger zijn of haar ongenoegen uit over een gedraging van een medewerker jegens een cliënt (natuurlijke persoon).

*Klachtenbemiddeling:* de oplossing van een klacht door middel van bemiddeling.

*Gedraging:* enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

*Zorgaanbieder:* Directie Opvanghuis Berlicum

## **Artikel 2. Kennisgeving**

De zorgaanbieder stelt medewerkers, cliënten en wettelijk vertegenwoordigers op de hoogte van het bestaan van de inhoud van dit reglement en de wijze waarop dit reglement kan worden ingezien.

## **Artikel 3. Doel van het klachtenreglement.**

Een zorgvuldige afhandeling van klachten te bewerkstelligen zodat cliënten weten dat de zorgaanbieder hun klachten serieus neemt en zo snel mogelijk wil oplossen.

## **Artikel 4. De cliëntvertrouwenspersoon**

4.1 De vertrouwenspersoon:

- a. Geeft informatie als er vragen zijn over rechten en plichten en helpt bij het bespreekbaar maken van onvrede met de hulpverlener, of ondersteunen bij het opmaken en indienen van een klacht.
- b. Behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van wat hij/zij in kennis neemt.
- c. Handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
- d. Verwijst cliënt indien nodig door naar de klachtenfunctionaris, de politie en/of andere hulpverlenende instantie.

## **Artikel 5. De klachtenfunctionaris**

5.1 De zorgaanbieder wijst een daartoe geschikt te achten persoon (klachtenfunctionaris) aan bij wie een cliënt (klager) terecht kan voor ondersteuning en advies bij een klacht of voor bemiddeling. De zorgaanbieder maakt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris bekend bij haar cliënten bij aanvang zorg.

5.2 De zorgaanbieder waarborgt dat de aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

5.3 De persoon die optreedt als klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.

5.4 De klachtenfunctionaris onderzoekt iedere klacht en richt zich met zijn werkzaamheden op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

5.5 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5.6 De klachtenfunctionaris handelt conform het gestelde in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wanneer het om Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw) gaat en in alle andere gevallen conform dit reglement.

## **Artikel 6. Geheimhoudingsplicht**

6.1 De vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris die bij zijn/haar werkzaamheden de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden of hij/zij daartoe uitdrukkelijk verzocht wordt, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

6.2 De geheimhoudingsplicht blijft van kracht ook na behandeling van de klacht.

## **Artikel 7. Klachtbehandeling via de klachtenfunctionaris**

7.1 De klachtenfunctionaris zal contact opnemen met de klager en de wijze van klachtafhandeling met klager bespreken.

7.2 De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager desgewenst met de klacht op papier te zetten richting zorgaanbieder.

7.3 Personen die op enigerlei wijze persoonlijk betrokken zijn bij de klacht nemen nooit deel aan de behandeling ervan.

7.4 De klager kan zijn klacht tijdens de procedure op schriftelijk verzoek aan de klachtenfunctionaris/ zorgaanbieder intrekken. Wanneer de klager daarmee instemt wordt de behandeling van de klacht meteen gestaakt.

7.5 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen zes weken** na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

7.6 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste **vier weken** verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

7.7 Indien de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit kan de verantwoordelijke besluiten hiervan melding te maken bij de politie.

7.8 Een klacht welke te maken heeft met geweld in de zorgrelatie wordt meteen gemeld aan de betreffende instantie. Tevens zullen de instructies de procedure van de zorgaanbieder met als onderwerp het melden van (bijna) incidenten worden gevolgd.

## **Artikel 8. Een klacht die niet wordt behandeld**

8.1 De klachtenfunctionaris neemt de klacht niet in behandeling wanneer:

- a. Het geen klacht betreft in de zin van artikel 1;
- b. De klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1 van dit reglement.

## **Artikel 9. Registratie van de klacht**

Iedere ontvangen klacht wordt door de zorgaanbieder geregistreerd in een klachtenregister en de volgende documentatie met betrekking tot de klacht wordt gearchiveerd in het persoonlijk dossier van personen die het aangaat.

- a. De op schrift gestelde klacht;
- b. Een kort verslag van het gesprek/de bemiddeling die heeft plaatsgevonden;
- c. De maatregelen die zijn genomen;
- d. Meldingen van eventuele incidenten/strafbare feiten bij de Politie of andere instanties.

## **Artikel 10. Verslaglegging door klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris legt elke klacht die wordt behandeld schriftelijk vast.

## **Artikel 11. Geschilleninstantie**

11.1. Wanneer er aan cliënten zorg en ondersteuning wordt geleverd waarvan de zorg is gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet (Zvw) dan is de zorgaanbieder na 1 januari 2017 verplicht aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

11.2 Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.

11.3 Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.

11.4 De zorgaanbieder brengt langs deze weg de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

11.5 De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

11.6 De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.

11.7 De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

## **Artikel 12. Geschillen voorleggen (alleen van toepassing op zorg gefinancierd uit de Wlz en Zvw).**

12.1 Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de in artikel 11 verwezen geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. de mededeling, bedoeld in par. 7.5, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;

b. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

12.2 Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in par. 7.6, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.

12.3 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.

12.4 In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.

12.5 De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

### **Artikel 13. Bescherming klager**

De zorgaanbieder draagt zorg dat de klager (melder) op geen enkele wijze benadeling ondervindt als gevolg van het indienen van een klacht.

### **Artikel 14. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn

### **Artikel 15. Toezicht**

De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden uitvoert volgens dit klachtenreglement.

### **Artikel 16. Vaststelling en wijziging reglement**

Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de zorgaanbieder.

### **Artikel 17. Inwerkingtreding**

Dit klachtenreglement treedt in werking op de uitgiftedatum genoemd op blad 1 van dit reglement.

-----