



# KLACHTENREGELING

Zorg Groep Beek



Nico Frissen  
Klachtenfunctionaris  
Januari 2017 V4

# Klachtenregeling Zorg Groep Beek

Een klacht en dan?



## VOORWOORD

Deze klachtregeling is opgesteld voor de behandeling van klachten. Per januari 2017 gelden nieuwe regels voor de klachtbehandeling in de zorg wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector. Zorg Groep Beek wil aan deze wetgeving voldoen door deze regeling op stellen en open te zijn over klachten en hiermee de zorg te verbeteren.

Deze regeling behandelt in eerste zin een klacht van cliënt(en) of familie(leden). Als een klacht wordt geplaatst dan is het zaak zo snel als mogelijk deze klacht in behandeling te nemen door de zorgverlener te benoemen (vertegenwoordiging of Bestuur) Zorg Groep Beek. Hierbij is de voorkeur de klacht in eerste instantie te bespreken met de zorgverlener alvorens de klachtenfunctionaris te benaderen. Als de zorgverlener in eerste instantie er niet uitkomt dan zal de klacht worden doorgezet naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen cliënt en zorgverlener het beste werkt en dus een goed resultaat heeft. De klachtenfunctionaris kan dit gesprek eerder op gang brengen en samen naar een tevreden oplossing toe werken indien dit noodzakelijk is.

Aangezien er enkele belangrijke definities van toepassing zijn, zullen deze definities verder in een paragraaf beschreven zijn en deel uitmaken van de hoofdstukken. Dit zorgt er voor dat een ieder weet waar het om gaat en iedereen gelijke teksten toepast in een mogelijke klachtbehandeling c.q. afhandeling. Resumerend kunnen we stellen dat een klachtenregeling essentieel is, verder maatschappelijk vertrouwen geeft in de zorgsector. Samen met de zorg brede governance code, is de klachtenregeling een van de instrumenten waarmee Zorg Groep Beek en haar cliënten een instrument hebben om goed in te spelen op deze problematiek en in het bijzonder op kwaliteit.

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

## Artikel 1. Begripsomschrijvingen en definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1 **zorgaanbieder:** Zorg Groep Beek
- 1.2 **bestuur:** orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de zorgaanbieder, de Raad van Bestuur van Zorg Groep Beek;
- 1.3 **klachtenfunctionaris:** de functionaris, ingesteld door het bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van de zorgaanbieder;
- 1.4 **klacht:** uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- 1.5 **cliënt:** natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- 1.6 **gedraging:** elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de patiënt;
- 1.7 **klager:** degene die een klacht indient;
- 1.8 **inspecteur:** de Inspecteur voor de Gezondheidszorg;
- 1.9 **aangeklaagde(en):** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- 1.10 **verweerder:** de persoon, werkzaam voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de zorgaanbieder zelf;
- 1.11 **cliëntenraad:** de cliëntenraad, ingesteld door het bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de patiënten behartigt.
- 1.12 **Klachtrecht** een cliënt heeft ten allen tijde rechtstreeks toegang tot de klachtenfunctionaris voor in behandeling nemen van een klacht. Dit laat onverlet dat de klacht kan worden besproken met degene over wie de klacht gaat.

## Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden;
- f. de cliëntenraad.

## Artikel 3. Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie Zorg Groep Beek, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. het Bestuur;
- d. cliëntenraad;
- e. De klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 4. Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 7, hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Hier is geen sprake van een wettelijke bepaling. Het is hierbij noodzakelijk dat de klachtenfunctionaris mocht de klacht in 1<sup>e</sup> instantie tot resultaat leiden afschrift krijgt. Dit is noodzakelijk voor registratie, analyse, en genomen maatregelen van alle in behandeling genomen klachten vast te leggen. In principe kan iedere medewerker van ZGB een klacht in ontvangst nemen, noteren en doorzetten naar klachtenfunctionaris. Hierin zijn oplossing maatregelen voorgesteld of gesteld om de klacht op te lossen, waarin opgenomen een tijdsplan en terugkoppeling naar de klager.

#### **Artikel 5. De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt. Zorg dat er altijd een 3<sup>e</sup> persoon aanwezig is om dit om welles, nietes te vermijden.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

#### **Artikel 6 Het Bestuur**

1. Het Bestuur neemt klachten die zijn neergelegd zelf in behandeling en/of schakelt de klachtenfunctionaris in, waarna deze de klacht in behandeling neemt en zorgt dat klager en aangeklaagde in contact komt.
2. Indien het Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt Bestuur aan klachtenfunctionaris conform overeenkomst, hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht. Zo nodig neemt klachtenfunctionaris contact op met klager of diens vertegenwoordiger en brengt verslag uit aan Bestuur.

#### **Artikel 7. De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager (cliënt) of diens vertegenwoordiger;
  - Registreert, rapporteert en adviseert en brengt verslag uit van bevindingen;
  - Hij informeert cliënt(en), medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.

Verder zijn de taken en verantwoordelijkheden in een overeenkomst & functieomschrijving formeel vastgelegd.

2. Het Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk, periodiek zo nodig over zijn werkzaamheden en bevindingen aan Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

## **Hoofdstuk 2 Overige bepalingen**

### **Artikel 1. Overige klacht en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan de andere instanties onverlet.

### **Artikel 2. Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde binnen Zorg Groep Beek. In beginsel worden deze kosten gedragen door Zorg Groep Beek.

Echter indien de klacht wordt ingediend bij een externe instantie, worden wel kosten in rekening gebracht. U dient dit dan ook altijd zelf na te vragen. Deze verantwoordelijkheid is dan ook voor u en niet voor Zorg Groep Beek. Dit betekent dat alle klachten die buiten ZGB worden voorgelegd, voor rekening van degene komt die de klacht bij deze instantie neerlegt, tenzij verder gaande rechtspraak anders beslist.

### **Artikel 3. Jaarverslaglegging**

1. De klachtenfunctionaris zal jaarlijks rapporteren aan Bestuur. In dit verslag beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal klachten en de aard van de klachten. Mocht er in verslagjaar geen klachten zijn dan wordt dit jaarlijks in een kort verslag toch vastgelegd.
2. Bestuur geeft in Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten en de wijze waarop Zorg Groep Beek omgaat met klachten.

### **Artikel 4. Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in Zorg Groep Beek gebruikelijk is.
2. Afschrift(en) van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door Zorg Groep Beek ingestelde cliëntenraad of andere noodzakelijke actoren.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor alle cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in Zorg Groep Beek gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten en/of kopie in zorgklapper gedaan.

### **Artikel 5. Evaluatie**

1. Bestuur en Cliëntenraad evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar (eind 2018) na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, en personeelsvertegenwoordiging.

## **Artikel 6. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist Bestuur tijdens onvoorziene omstandigheden.

Verder niet eerder dan na afstemming en positief advies van de cliëntenraad en verder bestuurlijk besluit.

## **Artikel 7. Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt bestuur voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging legt bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en de personeelsvertegenwoordiging.

## **Artikel 8. Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2017.

## **Hoofdstuk 3 handreiking en tips over klachten**

Over uw klacht praten kan best moeilijk zijn. Vooral als u verdrietig of boos bent. Hierom is deze regeling laagdrempelig opgesteld. Met de volgende tips gaat het makkelijker.

- Maak een afspraak en geef aan waarover u wilt praten, zodat de hulpverlener zich kan voorbereiden.
- Schrijf voor u zelf op waarover u wilt praten of vraag iemand uit uw omgeving u hierbij te helpen.
- Reageer zo snel mogelijk. Bent u hevig geemotioneerd, laat de klacht dan een paar dagen rusten.
- Bedenk van te voren wat u wilt bereiken (denk aan excuses, een verandering in de zorg) en laat dit aan de zorgverlener weten.
- Houd het gesprek zo zakelijk mogelijk. Felle reacties of boosheid helpen niet bij een oplossing. Wel mag de zorgverlener weten welke gevoelens de klacht bij u oproept.
- Bespreek alleen het probleem, niet ook nog andere (bij)zaken.
- Neem iemand mee ter ondersteuning als u daar behoefte aan heeft. Laat dit wel aan de zorgverlener weten zodat deze zich niet overdonderd voelt.
- Sta open voor de uitleg van de hulpverlener en veroordeel hem of haar niet van tevoren. Wees bereid om samen tot een oplossing te komen.
- Behandel de zorgverlener met respect. U verwacht dit ook van hem of haar.

