

## Inhoud

### 1. Algemeen 3

- Artikel 1 Begripsomschrijvingen 3
- Artikel 2 Doel van de Klachtenreglement 4
- Artikel 3 Vaststellen en wijzigen van de regeling 4
- Artikel 4 Indienen van een klacht 4

### 2. De klachtenfunctionaris 4

- Artikel 5 Benoeming en ontslag 4
- Artikel 6 Positie binnen de instelling 4
- Artikel 7 Taken van de klachtenfunctionaris 5
- Artikel 8 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris 5
- Artikel 9 Werkwijze van de klachtenfunctionaris 5

### 3. Overige bepalingen 6

- Artikel 10 Informatie klachtenreglement 6
- Artikel 11 Faciliteiten 6
- Artikel 12 Evaluatie 7
- Artikel 13 Overige instanties 7
- Artikel 14 Slotbepaling 7

## 1. Algemeen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze Klachtenreglement wordt verstaan onder:

#### **Aangeklaagde**

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

#### **Cliënt**

Een natuurlijk persoon die op korte termijn gebruik wil gaan maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

#### **Klacht**

Elk naar voren gebracht bezwaar van een cliënt of diens vertegenwoordiger tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder of zijn medewerker(s) jegens die cliënt.

#### **Klachtenbehandeling**

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak.

#### **Klachtenbemiddeling**

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

#### **Klachtencommissie**

Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van artikel 41 lid 2 wet BOPZ, alsmede volgens de daartoe in deze Klachtenreglement vastgelegde procedure, komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.

#### **Klachtenopvang**

Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die in contact met de klager zijn gericht op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk op het oplossen van onvrede.

## **Klachtonderdeel**

Onderdeel van de ingediende klacht waarover de klachtencommissie een afzonderlijk oordeel kan formuleren.

## **Klager**

Een cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naast staande(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

## **Zorgaanbieder**

De zorgaanbieder is Depse Zorg & Hulpverlening te Dordrecht.

## **Artikel 2 Doel van de Klachtenreglement**

De Klachtenreglement van Depse Zorg & Hulpverlening heeft tot doel:

- a. het bieden van een procedure voor opvang en bemiddeling van klachten van cliënten;
- b. het op grond van ontvangen klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorgverlening door de instelling.

## **Artikel 3 Vaststellen en wijzigen van de regeling**

3.1 De Klachtenreglement wordt vastgesteld door de kwaliteitsmanager.

3.2 Wijzigingen in de Klachtenreglement behoeven de instemming van de kwaliteitsmanager en de directie.

## **Artikel 4 Indienen van een klacht**

4.1 Het gebruik van de Klachtenreglement staat open voor cliënten. Ook andere personen kunnen namens en voor de cliënt een klacht indienen.

4.2 Een klacht kan worden ingediend bij:

- de klachtenfunctionaris;
- de klachtencommissie.

4.3 De cliënt is te allen tijde vrij zijn klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

## **2. De klachtenfunctionaris**

### **Artikel 5 Benoeming en ontslag**

5.1 De locatiemanager benoemt voor de locatie een klachtenfunctionaris. De benoeming behoeft de instemming van de directie van de betreffende locatie.

5.2 De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een periode van drie jaar.

Herbenoeming is mogelijk.

5.3 De locatiemanager kan op de volgende gronden de klachtenfunctionaris ontslaan c.q. ontheffen van zijn functie als klachtenfunctionaris:

- op eigen verzoek van de klachtenfunctionaris.
- bij kennelijke ongeschiktheid voor de functie;

5.4 Voordat de locatiemanager de klachtenfunctionaris ontheft van zijn functie als klachtenfunctionaris vraagt de locatiemanager hierover advies aan de directie.

### **Artikel 6 Positie binnen de instelling**

6.1 De klachtenfunctionaris ressorteert wat betreft zijn functie als klachtenfunctionaris rechtstreeks onder de locatiemanager.

6.2 De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld, conform deze regeling.

6.3 Bij afwezigheid in verband met ziekte of vakantie nemen de klachtenfunctionarissen elkaars functie waar; elke klachtenfunctionaris heeft een door de locatiemanager aangewezen waarnemer.

6.4 De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt. Deze verplichting blijft ook bestaan na het uittreden uit de functie.



### **Artikel 7 Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

a. signaalfunctie van klachten van cliënten:

- veel voorkomende klachten of klachten van algemene aard rapporteert de klachtenfunctionaris via de locatiemanager aan de directie.

b. klachtenopvang:

- het luisteren naar de klacht van de cliënt, vaststellen wat de inhoud van de klacht is en wat de cliënt ermee wenst te bereiken;

- het geven van informatie, onder andere over de Klachtenreglement;

- het bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht;

c. klachtenbemiddeling: indien de cliënt dit wenst tracht de klachtenfunctionaris door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen;

d. registratie:

- het bijhouden van een registratie van ontvangen klachten op de locatie;

- het jaarlijks uitbrengen van een verslag aan de locatiemanager en de cliëntenraad;

- deze rapportage mag geen tot personen herleidbare gegevens bevatten.

### **Artikel 8 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:

a. vrije toegang in de instelling, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;

b. het inwinnen van informatie welke noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling; het inwinnen van informatie geschiedt alleen na overleg met de cliënt en de aangeklaagde; daarbij wordt ieders privacy in acht genomen;

c. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;

d. kennis nemen van de voor de klacht relevante cliëntgegevens, na schriftelijke toestemming van de cliënt;

e. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

### **Artikel 9 Werkwijze van de klachtenfunctionaris**

9.1 Klachten kunnen door de cliënt rechtstreeks, mondeling of schriftelijk, bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.

9.2 Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend. Indien nodig helpt de klachtenfunctionaris de cliënt bij het op schrift stellen van de klacht.

Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht.

9.3 Indien de klacht niet door de cliënt zelf maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtenfunctionaris of de cliënt - of diens vertegenwoordiger - hiermee instemt.

9.4 Van een klacht die anoniem wordt ingediend, wordt kennisgenomen; de klacht wordt niet in behandeling genomen.

9.5 Indien de klachtenfunctionaris inzake een klacht raad of advies wil vragen aan derden is hiervoor de toestemming van de cliënt nodig.

9.6 Ingeval van bemiddeling beoordeelt de klachtenfunctionaris naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten en regels:

- de bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen cliënt en aangeklaagde te herstellen;

- de klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde dus) op de hoogte van het voornemen tot bemiddeling;

- indien de cliënt bezwaar heeft tegen bemiddeling door de klachtenfunctionaris of indien de klachtenfunctionaris zelf van oordeel is dat hij niet in staat is tot bemiddeling in dit specifieke geval, kan de waarnemende klachtenfunctionaris worden verzocht als bemiddelaar op te treden. Deze klachtenfunctionaris wordt hiertoe verzocht na instemming van beide partijen;

- indien de klachtenfunctionaris deel uitmaakt van het directe behandel- of verzorgingscircuit van de cliënt, treedt een andere klachtenfunctionaris op als bemiddelaar. Deze wordt benoemd na instemming van beide partijen;
- indien de cliënt of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen bemiddeling verwijst de klachtenfunctionaris de klacht door naar de klachtencommissie;
- zowel de cliënt als aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenfunctionaris de partijen van elkaars zienswijze op de hoogte;
- de privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd;
- beide partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon.

9.7 De klachtenopvang dient binnen vijf werkdagen te zijn gerealiseerd. De klachtenbemiddeling

dient binnen een termijn van een maand te worden afgewikkeld.

9.8 De klachtenfunctionaris verwijst een klacht door naar de Klachtencommissie indien de cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.

9.9 De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt desgewenst bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

9.10 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten; hij doet hiervan regelmatig, zowel mondeling als schriftelijk, melding aan cliënten.

9.11 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor cliënten om vertrouwelijk met hem te spreken.

### **3. Overige bepalingen**

#### **Artikel 10 Informatie klachtenreglement**

Door of namens de locatiemanager wordt aan de cliënten bekend gemaakt het adres waar klachten kunnen worden ingediend en de wijze waarop van het klachtenreglement kennis kan worden genomen.

#### **Artikel 11 Faciliteiten**

De locatiemanager stelt aan de klachtenfunctionarissen die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

#### **Artikel 12 Evaluatie**

Twee jaar na de inwerkingtreding van dit klachtenreglement vindt een evaluatie plaats door de directie, gehoord de klachtenfunctionarissen.

#### **Artikel 13 Overige instanties**

De cliënt behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de rechter.

#### **Artikel 14 Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de kwaliteitsmanager, gehoord hebbend de klachtenfunctionarissen.