

Klachtenreglement voor cliënten, ouders/verwanten en derden

Status: Vastgesteld

Datum: augustus 2017

Aveleijn

Grotestraat 260
7622 GW Borne

e-mail

info@aveleijn.nl

Internet

<http://www.aveleijn.nl>

Telefoon

074-2556600

Telefax

074-2505795

Versie

1.0

Pagina

1 van 8

Auteur

Kirsten Frick en
Sylvia Meijer

Printdatum

28-5-2018

Bestandsnaam

Beleid voor behandeling klachten van cliënten,
ouders/verwanten

© **Aveleijn, Borne.**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.





INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave

1.	DOELSTELLINGEN VAN HET KLACHTENREGLEMENT	3
2.	BEGRIPPEN.....	3
3.	KLACHTENAFHANDELING	3
4.	KLACHTENFUNCTIONARIS	4
5.	KLACHTENAFHANDELING BIJ FORMELE KLACHTEN	4
5.1	Indienen formele klacht	4
5.2	Ontvankelijkheid formele klacht	5
5.3	Oordeel over de formele klacht	5
5.4	Klacht andere zorgaanbieder	6
6.	REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE	6
6.1	Algemeen	6
6.2	Leden Regionale Klachtencommissie	6
6.3	Taak Regionale Klachtencommissie	6
6.4	Bevoegdheden Regionale Klachtencommissie.....	6
6.5	Besluitvorming omtrent advisering	7
7.	REGISTRATIE, VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING	7
8.	GEHEIMHOUDING	7
9.	GESCHILLENCOMMISSIE.....	7
	BIJLAGE 1. STROOMSCHEMA BEHANDELING KLACHTEN AVELEIJN	8

Aveleijn vindt het belangrijk dat cliënten, ouders/verwanten, en derden (bijvoorbeeld burens) hun klachten kenbaar (kunnen) maken. Er zijn verschillende mogelijkheden of wegen om een klacht in te dienen.

In dit reglement worden de procedures voor het kenbaar maken, de behandeling en afhandeling van klachten van cliënten, ouders/verwanten en derden beschreven.

Er bestaan veel definities van een klacht. Aveleijn hanteert de definitie *“alle kenbaar gemaakte uitingen van ongenoegen van cliënten, ouders/verwanten en derden”*. Sommige klachten zijn ernstiger dan andere klachten, maar dat maakt voor het vervolg niet uit: elke klacht wordt serieus behandeld.

1. Doelstellingen van het klachtenreglement

- 1.1 Het belangrijkste uitgangspunt is dat de cliënt, ouder/verwant of derden recht heeft op een correcte en laagdrempelige afhandeling van zijn of haar klachten. Dit document beschrijft de werkwijze die Aveleijn hanteert bij klachten.
- 1.2 De doelstellingen van dit klachtenreglement zijn:
 - Snel en zorgvuldig oplossen van de situatie waarover een klacht is ontstaan;
 - Een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet) ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht;
 - Voorkomen van escalatie en juridisering van klachten;
 - Door registratie nuttige informatie verzamelen voor een structurele kwaliteitsverbetering;
 - Herstellen van het vertrouwen van cliënten, ouders/verwanten en derden.
- 1.3 Dit reglement is bestemd voor de behandeling van klachten cliënten, ouders/verwanten en derden. Voor de behandeling van klachten van medewerkers, vrijwilligers of stagiaires kent Aveleijn een andere regeling.

2. Begrippen

- Aveleijn: de stichting of een van haar leden;
- Cliënt: cliënten van Aveleijn of zijn/haar wettelijk vertegenwoordigers;
- Klacht: alle kenbaar gemaakte uitingen van ongenoegen van cliënten, ouders/verwanten en derden tegenover Aveleijn of bij Aveleijn werkzame personen;
- Klager: degene die als (voormalig) cliënt, dan wel namens de cliënt (ouders/verwanten) of als derde een klacht indient bij Aveleijn of voornemens is een klacht in te dienen bij Aveleijn;
- Beklaagde: Aveleijn, één van haar leden en/ of voor Aveleijn werkzame personen over wie een klacht is ingediend;
- Klachtenfunctionaris: een onpartijdige contactpersoon in dienst van Aveleijn die zich bezig houdt met de opvang van klachten, het verstrekken van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van de klager, alsmede het bieden van ondersteuning aan de klager en beklagde van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelde functie en verzamelt hij/zij anonieme (niet herleidbare) informatie uit de klachten ten behoeve van structurele kwaliteitsverbetering;
- Regionale klachtencommissie: een onafhankelijke en onpartijdige commissie die een schriftelijk (post/e-mail) ingediende formele klacht op verzoek van Aveleijn onderzoekt en een (niet bindend) advies geeft over de (niet)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht;
- Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Aveleijn.

3. Klachtenafhandeling

- 3.1 Als cliënten, ouders/verwanten of derden ontevreden zijn, is het van belang om deze onvrede zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Een goed en persoonlijk gesprek van de klager met de direct betrokken begeleider en/of manager, is de eerste stap die veel onvrede kan wegnemen. Het verdient de voorkeur om dit gesprek in een zo vroeg mogelijk stadium te voeren. Open en direct communiceren en informeren kan in veel gevallen verdere escalatie voorkomen. Ook willen klagers vaak dat (de medewerkers van) Aveleijn maatregelen treft om herhaling te voorkomen.
- 3.2 Indien gewenst, kan het gesprek tussen de klager en zorgverlener begeleid worden door een professionele gespreksleider, bijvoorbeeld de externe cliëntvertrouwenspersoon. Professionele bemiddeling door de externe cliëntvertrouwenspersoon in de beginfase helpt bij het herstellen

Mieke Gondrie is de onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon van Aveleijn. Zij is te bereiken op cliëntvertrouwenspersoon@aveleijn.nl of op 06 13 697 407.

van de relatie en voorkomt polarisatie.

- 3.3 Wanneer dit gesprek voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, of de klager de klacht niet direct met de betrokkene(n) wil bespreken, kan de klager zich richten tot de klachtenfunctionaris.

4. Klachtenfunctionaris

- 4.1 Aveleijn heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionaris spant zich in om een de ontstane onvrede of een (dreigend) conflict tussen de klager en beklaagde op te lossen.
- 4.2 De klachtenfunctionaris heeft onder meer tot taak de klager:
- te informeren over de verschillende mogelijkheden om tot een oplossing te komen en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
 - in grote lijnen te informeren over de geldende rechten en plichten van zowel de klager als de beklaagde;
 - te informeren over de mogelijkheden om elders procedurele, juridische of emotionele bijstand te verkrijgen;
 - te adviseren over de verdere afhandeling van de klacht en - indien gewenst- te bemiddelen tussen de klager en beklaagde om te komen tot een oplossing;
- 4.3 Aveleijn waarborgt dat de aangestelde klachtenfunctionaris:
- zelf niet inhoudelijk betrokken is bij de klacht;
 - de vrijheid heeft om, binnen de kaders van de wet en geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van Aveleijn werkzaamheden te verrichten; en
 - zich richt op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klacht.
- 4.4 Aveleijn heeft het voorgaande vastgesteld in een aparte taakomschrijving, welke voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals deze zijn omschreven in het beroepsprofiel van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

5. Klachtenafhandeling bij formele klachten²

5.1 *Indienen formele klacht*

- 5.1.1 De klacht moet schriftelijk (per post/ e-mail of middels het klachtenformulier op de website) door of namens de klager worden ingediend bij de Raad van Bestuur van Aveleijn.
- 5.1.2 Wanneer bij ontvangst van de klacht blijkt dat er nog geen poging is ondernomen om de ontstane onvrede middels een direct gesprek tussen klager en beklaagde op te lossen, benadert de klachtenfunctionaris de klager en biedt aan om te bemiddelen bij het gesprek.
- 5.1.3 Als het gesprek tussen de klager en de beklaagde niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, of de klager geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit conform de in de taakomschrijving opgenomen werkwijze aan de Raad van Bestuur van Aveleijn.
- 5.1.4 De klachtenfunctionaris biedt de klager aan om te ondersteunen bij het formuleren van een formele klacht.
- 5.1.5 De zorgaanbieder stelt - afhankelijk van het type klacht – zelf een onderzoekscommissie samen of benadert de Regionale Klachtencommissie, om zich te laten adviseren over de (on)gegrondheid van de formele klacht.

¹ Cliënten die binnen de Jeugdwet vallen, kunnen daarnaast op grond van deze wet een beroep doen op een vertrouwenspersoon van het AKJ. De vertrouwenspersonen van het AKJ zijn periodiek aanwezig op de locaties waar Jeugdigen wonen/ dagbesteding hebben. Ouders/ verwanten (tenzij er sprake is van een wettelijke machtiging) en derden kunnen geen aanspraak op de vertrouwenspersonen van het AKJ doen. Zij kunnen wel terecht bij de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris van Aveleijn.

² Klachten van cliënten die zorg of ondersteuning ontvangen op grond van de Jeugdwet en klachten over (een) gedwongen opname(n) worden op grond van respectievelijk de Jeugdwet en de Wet BOPZ op een andere wijze behandeld. Klagers kunnen in dit geval een beroep doen op de klachtenfunctionaris, maar de behandeling van een formele klacht verloopt op een andere wijze. Voor meer informatie over de behandeling van klachten op het gebied van de Jeugdwet en Wet BOPZ verwijzen wij u naar het Klachtenreglement van de Regionale Klachtencommissie.

- 5.1.6 De onderzoekscommissie/ Regionale Klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven over de gedragingen waarover is geklaagd. Hierbij worden de principes van hoor- en wederhoor toegepast.
- 5.1.7 De klager en beklaagde(n) kunnen zich, als zij dat willen, laten bijstaan door externe cliënt vertrouwenspersoon of een andere raadsman.

5.2 Ontvankelijkheid formele klacht

- 5.2.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de hij niet-ontvankelijk als. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op Aveleijn of voor hem werkzame personen;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar zelf niet mee instemt (en wiens/ wier instemming is vereist);
 - een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
 - door Aveleijn al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en zich er ook geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de gedragen die tot de onvrede hebben geleid, zich zodanig lang geleden hebben voorgedaan, waardoor een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Aveleijn hanteert hierbij een verjaringstermijn van vijf jaar.
- 5.2.2 Indien de klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk meegedeeld aan de klager. De redenen waarom de klacht niet-ontvankelijk is verklaard staan vermeld in het schrijven.

5.3 Oordeel over de formele klacht

- 5.3.1 Aveleijn zal de klager zo snel mogelijk, doch binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over:
- tot welk oordeel het onderzoek van de onderzoekscommissie/ Regionale Klachtencommissie heeft geleid;
 - of Aveleijn besloten heeft het oordeel van de onderzoekscommissie/ Regionale Klachtencommissie heeft overgenomen;
 - en welke verbetermaatregelen Aveleijn naar aanleiding van de klacht heeft getroffen, aangevuld met de termijn waarin de verbetermaatregelen worden gerealiseerd.
- 5.3.2 De in 5.3.1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien een zorgvuldige behandeling van de klacht daar volgens Aveleijn, de onderzoekscommissie / Regionale Klachtencommissie aanleiding toe geeft. Aveleijn deelt deze verlenging altijd binnen de eerste termijn van zes weken mede aan de klager.
- 5.3.3 Indien Aveleijn voorziet dat het niet lukt om binnen de totale termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht, doordat de klacht bijvoorbeeld erg complex is, dan stelt Aveleijn binnen tien weken in elk geval een reactie of een voorlopige oordeel op aan de klager. Bovendien vermeldt Aveleijn in de reactie wanneer het definitieve oordeel verwacht wordt.
- 5.3.4 De eindrapportage van Aveleijn bevat in elk geval de volgende stukken:
- een kopie van de klacht;
 - vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
 - het advies van de onderzoekscommissie/ Regionale Klachtencommissie;
 - uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel aangevuld met verbetermaatregelen om te voorkomen dat de situatie zich herhaalt.
- 5.3.5 De eindrapportage wordt verzonden aan de klager en de beklaagde(n).
- 5.3.6 De Raad van Bestuur deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager en de onderzoekscommissie/ Regionale Klachtencommissie mede of, en zo ja, welke verbetermaatregelen Aveleijn naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
- 5.3.7 Bij afwijking van de termijn van een maand doet de Raad van Bestuur een met redenen omklede mededeling aan de klager en de onderzoekscommissie/ Regionale Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

5.4 Klacht andere zorgaanbieder

- 5.4.1 Aveleijn draagt er zorg voor dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig wordt overgedragen. Aveleijn vraagt hiervoor schriftelijk toestemming bij de klager. Wanneer de klager hiervoor geen toestemming geeft, zal Aveleijn de klacht zelf – conform het voorliggende reglement – behandelen.
- 5.4.2 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg/ondersteuning/ hulp van een andere zorgaanbieder, en de klager heeft laten weten ook bij die zorgaanbieder een klacht te hebben ingediend, zal Aveleijn klacht gecombineerd wordt behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Hij/zij maakt dit tijdig kenbaar bij de contactpersonen van beide organisaties.

6. Regionale Klachtencommissie

In lijn met artikel 5.1.5. kan de Raad van Bestuur bij een formele klacht besluiten om de klacht te laten onderzoeken door: (1) een zelf samengestelde onderzoekscommissie of (2) de Regionale Klachtencommissie. Dit hoofdstuk heeft alleen betrekking op de leden, taken en bevoegdheden van de Regionale Klachtencommissie.

6.1 Algemeen

- 6.1.1 De Regionale Klachtencommissie wordt ingesteld door de Raad van Bestuur van Aveleijn.
- 6.1.2 Indien Aveleijn dit wenselijk acht in verband met het zorgvuldig behandelen van een klacht, kan hij de Regionale Klachtencommissie verzoeken een formele klacht te onderzoeken.
- 6.1.3 De Regionale Klachtencommissie is een onpartijdige en onafhankelijke commissie van de zorgaanbieder. Het is een adviesorgaan van de Raad van Bestuur van Aveleijn. De adviezen van de Regionale Klachtencommissie zijn niet juridisch afdwingbaar.
- 6.1.4 De Regionale klachtencommissie bestaat ten minste uit vijf leden, waaronder een voorzitter en een vicevoorzitter.
- 6.1.5 De Regionale Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

6.2 Leden Regionale Klachtencommissie

- 6.2.1 De leden van de Regionale Klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur.
- 6.2.2 De benoeming van de leden van de Regionale Klachtencommissie geschiedt voor de periode van drie jaar. De leden zijn achtereenvolgens tweemaal herbenoembaar.
- 6.2.3 Een lid van de klachtencommissie kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt een mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet.
- 6.2.4 De ambtelijk secretaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur.
- 6.2.5 Per klacht wordt door de Regionale Klachtencommissie bepaald welke leden van Regionale Klachtencommissie zitting nemen in de beoordelende subcommissie die de klacht in behandeling neemt.
- 6.2.6 De beoordelende subcommissie bestaat uit ten minste drie leden, ieder vanuit een verschillende deskundigheid, c.q. discipline en een voorzitter.

6.3 Taak Regionale Klachtencommissie

- 6.3.1 De Regionale klachtencommissie heeft, indien zij door de zorgaanbieder wordt ingeschakeld bij een klacht bij de behandeling van een klacht, de volgende taken:
- het onderzoeken van de voorgelegde klachten;
 - het geven van advies aan de Raad van Bestuur van Aveleijn over de ontvankelijkheid en gegrondheid van een klacht;
 - het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag met het aantal en soort klachten.

6.4 Bevoegdheden Regionale Klachtencommissie

- 6.4.1 Voor de vervulling van de taken zoals omschreven in artikel 6.3 heeft de Regionale Klachtencommissie de volgende bevoegdheden:
- het inwinnen van informatie en het inzien/ opvragen van (dossier)stukken (waaronder cliëntgegevens) die betrekking hebben op de klacht, mits daartoe de toestemming van de klager middels een schriftelijke machtiging wordt verkregen en geldende wet- en regelgeving in acht wordt genomen;

- het bezoeken van ruimtes die voor de oordeelsvorming relevant zijn;
- het oproepen en horen van personen en/of getuigen die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn;
- het zich laten bijstaan of adviseren door (een) (extern) deskundige(n);
- het uitbrengen van advies aan de Raad van Bestuur en daarbij aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

6.5 Besluitvorming omtrent advisering

- 6.5.1 Bij de besluitvorming omtrent advisering aan Aveleijn over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht streeft de Regionale Klachtencommissie naar consensus. Indien geen consensus kan worden bereikt, beslist de Regionale Klachtencommissie bij meerderheid van stemmen.
- 6.5.2 De ambtelijk secretaris heeft geen stemrecht binnen de Regionale Klachtencommissie.

7. Registratie, verslaglegging en archivering

- 7.1 Bij de registratie van klachten waarborgt Aveleijn dat de privacy van de klager en beklaagden niet worden geschonden.
- 7.2 Aveleijn legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief.

8. Geheimhouding

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van de werkzaamheden vereist is.

9. Geschillencommissie

- 9.1 Op grond van artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz heeft een klager het recht een geschil met Aveleijn voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie, indien hij/zij niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen. Het staat klagers vrij om direct de klachten in te dienen bij de geschillencommissie.
- 9.2 De zorgaanbieder is met het oog hierop aangesloten bij een geschillencommissie.

Een stroomschema van de beschreven procedure treft u aan in bijlage 1.

Bijlage 1. Stroomschema behandeling klachten Aveleijn

