

## **KLACHTENREGELING STICHTING PAROUSIE**

Scherpenzeel, 21 maart 2017  
T.A. Gunter

## **Doel van de klachtenregeling**

Stichting Parousie streeft een goede kwaliteit van zorgverlening na. In het kader hiervan worden klachten serieus genomen en worden, daar waar nodig, verbeterpunten geformuleerd en doorgevoerd.

Om deze reden staat stichting Parousie een laagdrempelige en effectieve behandeling van klachten van cliënten voor. Hierbij past een open, zorgvuldige en onpartijdige behandeling van klachten door de medewerkers die bij de zorgaanbieder werkzaam zijn.

Het doel van de klachtenregeling is:

- het komen tot een bevredigende oplossing bij onvrede en klachten;
- herstel van vertrouwen tussen cliënt/klager of zijn vertegenwoordiger en zorgaanbieder;
- bij te dragen aan de kwaliteit van zorgverlening door de zorgaanbieder;
- het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving; in het bijzonder de Wkkgz.

## **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

- a. aangeklaagde:  
degenen op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Een aangeklaagde kan alleen een persoon zijn die bij de zorgaanbieder werkzaam is of is geweest in de periode waarin de klachtsituatie zich voordoet of heeft voorgedaan;
- b. cliënt:  
een natuurlijke persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. geschil:  
een klacht die, na behandeling in overeenstemming met deze regeling, niet tot tevredenheid van de klager is opgelost en waarbij de klager niet in de uitkomst van de klachtbehandeling berust;
- d. geschilleninstantie:  
de externe geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz, en waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten, namelijk de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (verder te noemen: de Geschillencommissie GGZ);
- e. klacht:  
een uiting van onvrede over een handelen of nalaten betrekking hebbend op een cliënt in het kader van de zorgverlening;

- f. klachtenfunctionaris:  
degene die, in overeenstemming handelend met het geldende Beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de Vereniging klachtenfunctionarissen in instellingen voor gezondheidszorg (Vkgig), binnen de organisatie van de zorgaanbieder, is belast met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en die verder is belast met de ondersteuning van en advisering aan cliënten, zoals bedoeld in artikel 15 lid 1 Wkkgz;
- g. klager:  
de cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger, dan wel een nabestaande, die een klacht indient;
- h. manager zorg, welzijn en kwaliteit:  
de persoon werkzaam binnen de instelling van de zorgaanbieder met een sturende en begeleidende functie ten aanzien van medewerkers;
- i. medewerker:  
een natuurlijke persoon in dienst bij de zorgaanbieder. Hieronder worden mede verstaan stagiaires, degenen die in opleiding zijn, medewerkers met een detacheringsovereenkomst, en dergelijke;
- j. oordeel:  
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin 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;
- k. Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- l. schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m. vertegenwoordiger:  
de persoon of personen die de zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij nakoming van verplichtingen betreffende de cliënt;
- n. Wkkgz:  
de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- o. wettelijke termijn:  
een periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken. Binnen deze periode dient de zorgaanbieder een oordeel over de klacht te geven, tenzij met klager een afwijkende periode wordt overeengekomen.
- p. zorgaanbieder:  
de instelling die door stichting Parousie in stand wordt gehouden.

## **Artikel 2. Behandeling van klachten die ook op andere zorgaanbieders betrekking hebben**

Als een klacht mede betrekking heeft op andere zorgaanbieders is een gecombineerde behandeling van de klacht mogelijk, er vanuit gaande dat de betreffende klacht ook bij die andere zorgaanbieders als klacht is ingediend. Verder moet er sprake zijn van zorgverlening die door de betrokken zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden.

Als de klager een gecombineerde behandeling van de klacht wenst, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht tevens is ingediend. De klachtenfunctionaris maakt afspraken over de coördinatie van de klachtbehandeling en draagt zorg voor een gezamenlijk of een op elkaar afgestemd oordeel of bericht van de afzonderlijke klachtenfunctionarissen.

## **Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten**

### **Artikel 3. Het bespreken en indienen van een klacht door een cliënt**

- a. Bij voorkeur bespreekt een cliënt zijn klacht met de medewerker over wiens handelen of nalaten hij niet tevreden is of met de medewerker die verantwoordelijk is voor de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

De betrokken medewerker stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht op korte termijn te bespreken. De betrokken medewerker betreft anderen bij het gesprek indien dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.

De betrokken medewerker stelt de klager op de hoogte van de klachtenregeling en op de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtenfunctionaris.

- b. In geval het niet lukt de klacht met de betrokken of met de verantwoordelijke medewerker te bespreken en op te lossen, kan de klacht met de manager zorg, welzijn en kwaliteit worden besproken.

De manager zorg, welzijn en kwaliteit stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht op korte termijn te bespreken. De manager zorg, welzijn en kwaliteit betreft de betrokken medewerkers bij het gesprek indien dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.

De manager zorg, welzijn en kwaliteit stelt de klager op de hoogte van de klachtenregeling en op de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtenfunctionaris of vergewist zich ervan dat de klager van de klachtenregeling en van de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtenfunctionaris op de hoogte is.

- c. Een cliënt kan zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (zie ook Hoofdstuk 3 hierna). Dit kan hij per telefoon, per e-mail of schriftelijk (klachtenformulier) doen. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend. Als de klacht telefonisch of mondeling wordt ingediend, stelt de klachtenfunctionaris de klacht op schrift en legt dit ter instemming voor aan de klager.

De klachtenfunctionaris geeft informatie en advies en kan begeleiding bieden (bemiddeling) bij gesprekken tussen klager en aangeklaagde medewerker(s) teneinde tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.

De klachtenfunctionaris begeleidt het proces van klachtbehandeling en bewaakt de voortgang.

- d. Mocht de afhandeling van de klacht door tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een voor klager bevredigende oplossing van de klacht hebben geleid, en de klager kan niet berusten in het oordeel van de zorgaanbieder, dan staat het de klager vrij het geschil (over de zorgverlening of over een schadevergoeding) voor te leggen aan de Geschillencommissie GGZ<sup>1</sup>. Aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie GGZ zijn kosten voor de klager verbonden (niet van toepassing voor Wlz-ggz).

Iemand die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt aangemerkt kan hierover een klacht indienen.

Als een klacht vanwege het tijdsverloop tussen klachtsituatie en indiening van de klacht niet meer te beoordelen is, wordt dit door de zorgaanbieder gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Het is mogelijk dat een cliënt een klacht alleen ‘ter lering’ indient, namelijk om de instelling van de klachtsituatie te laten leren, en hij als klager niet bij de verdere klachtbehandeling wenst te worden betrokken.

In dergelijke situaties wordt er voor zorg gedragen dat de klacht de manager zorg, welzijn en kwaliteit bereikt en wordt er door de manager zorg, welzijn en kwaliteit een onderzoek ingesteld, waarvan de uitkomsten aan de betreffende cliënt worden medegedeeld.

NB. Er is geen zelfstandig klachtrecht voor familie of naastbetrokkenen.

Voor het indienen van een klacht hebben zij de schriftelijke toestemming van de betrokken cliënt nodig.

#### **Artikel 4. Financiële genoegdoening of een schadeclaim**

Indien de klacht gericht is op het verkrijgen van een financiële genoegdoening of het neerleggen van een schadeclaim wordt de behandeling overgedragen aan de Raad van Bestuur of aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.

---

<sup>1</sup> <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>  
Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag  
Telefoonnummer: 070 310 5380, op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

De behandeling van de schadeclaim geschiedt in overeenstemming met de Gedragscode Openheid Medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA 2012).

#### **Artikel 5. Einde klachtbehandeling**

Een klachtbehandeling door of namens de zorgaanbieder kan op de volgende wijzen eindigen:

- (geen tussenkomst klachtenfunctionaris) het gesprek tussen cliënt/klager en betrokken medewerker levert een bevredigende oplossing voor klager op. De klachtbehandeling is beëindigd.
- met tussenkomst klachtenfunctionaris: de bemiddeling van de klachtenfunctionaris heeft tot een bevredigende oplossing geleid. De klachtenfunctionaris stelt zijn bevindingen op schrift en vraagt de schriftelijke (per e-mail volstaat) instemming van klager en aangeklaagde medewerker met het verslag van bevindingen. Indien klager en aangeklaagde instemmen met het verslag is de klachtbehandeling beëindigd.
- met tussenkomst klachtenfunctionaris: de bemiddeling van de klachtenfunctionaris heeft niet (volledig) tot een bevredigende oplossing geleid. De klachtenfunctionaris stelt zijn bevindingen op schrift, geeft zo nodig aan welk klachtonderdelen tot een bevredigende oplossing hebben geleid en welke niet, vraagt de schriftelijke (per e-mail volstaat) instemming van klager en aangeklaagde medewerker. Klager berust in de weergegeven stand van zaken. De klachtbehandeling is hiermee beëindigd.
- Zie het aandachtspunt hierboven: klager berust niet in de weergegeven stand van zaken. De klachtenfunctionaris legt zijn bevindingen voor aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur neemt, al dan niet na aanvullende informatie en/of acties, een definitief standpunt in en formuleert een oordeel. Als klager niet in dit oordeel berust, staat het hem vrij het geschil aan de Geschillencommissie GGZ voor te leggen. De klachtbehandeling *binnen* de instelling van de zorgaanbieder is hiermee beëindigd.

Verder kan de klager zijn klacht te allen tijde intrekken. De intrekking van de klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris of door betrokken medewerker of manager zorg, welzijn en kwaliteit, indien de klachtenfunctionaris niet bij de klachtbehandeling is betrokken.

#### **Artikel 6. De wettelijke termijn**

De wettelijke termijn van zes weken, eventueel verlengd met vier weken, begint 'te lopen' vanaf het moment dat een klacht schriftelijk bij de klachtenfunctionaris wordt ingediend, dan wel dat er een akkoord is over de door de klachtenfunctionaris op schrift gestelde klacht.

Van de wettelijke termijn kan in onderling overleg met de klager worden afgeweken.

## Hoofdstuk 3. De klachtenfunctionaris

### Artikel 7. De werkwijze van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig en in overeenstemming met de voor geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder in concrete klachtbehandelingen (artikel 7.1 onder c Uitvoeringsbesluit Wkkgz).

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in overeenstemming met het Beroepsprofiel zoals dit is opgesteld door Vereniging van klachtenfunctionarissen in instellingen voor gezondheidszorg.

De klachtenfunctionaris heeft in ieder geval de volgende taken:

- hij informeert cliënten, medewerkers en anderen over de klachtenregeling;
- hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van de klacht;
- hij helpt de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, de klacht door bemiddeling op te lossen;
- hij informeert de klager over de afhandeling van de klacht door de zorgaanbieder. Verder informeert hij klager over de mogelijkheid van het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie GGZ in geval de klachtbehandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid;

De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde medewerker.

Verder, de klachtenfunctionaris:

- registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van die klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
- rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur;
- signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
- draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig plaats vindt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

## HOOFDSTUK 4. Overige bepalingen

### Artikel 8. Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg

Indien een klacht, na behandeling in overeenstemming met deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie GGZ.

De klager kan een geschil rechtstreeks aan de Geschillencommissie GGZ voorleggen indien van hem 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.

Een geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij de Geschillencommissie GGZ worden ingediend.

#### Artikel 9. Geheimhouding

Iedere medewerker werkzaam bij de zorgaanbieder en die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling is verplicht tot geheimhouding, tenzij enig wettelijk voorschrift hem of haar tot bekendmaking verplicht of als de noodzaak tot bekendmaking uit de uitvoering van deze regeling voortvloeit; het een en ander in overeenstemming met artikel 23 Wkkgz.

#### Artikel 10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Alle bescheiden met betrekking tot de klachtbehandeling worden in een digitaal dossier bewaard. Een klachtdossier wordt twee jaar na het afsluiten van het klachtdossier bewaard.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier opgenomen.

#### Artikel 11. Registratie

De klachtenfunctionaris registreert alle bij hem binnen komende klachten en de voortgang hierop. Derden hebben geen toegang tot deze registratie.

De klachtenfunctionaris brengt driemaandelijks een rapport uit ten behoeve van de Raad van Bestuur met betrekking tot de bij hem ingediende klachten. De rapportages zijn geanonimiseerd.

#### Artikel 12. Jaarverslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten.

In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen benoemd voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgevloeid uit de behandeling van individuele klachten.

#### Artikel 13. Kosten

Voor behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten aan klager of aangeklaagde medewerker in rekening gebracht.

De kosten voor externe, op initiatief van klager of aangeklaagde medewerker zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand of door hen betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen, komen voor rekening van klager of aangeklaagde medewerker zelf.



#### Artikel 14. Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er voor zorg dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst. Desgevraagd ontvangen cliënten en/of hun vertegenwoordigers een papieren versie.

#### Artikel 15. Vaststelling en wijziging

Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter bespreking voor aan het medewerkers-overleg en ter advisering (verzwaard adviesrecht) voor aan de cliëntenraad.

#### Artikel 16. Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze regeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.

De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie de klachtenfunctionaris, het medewerkers-overleg en de cliëntenraad.

Deze regeling treedt in werking op 21 maart 2017.