

KLACHTENREGLEMENT BERKEL-B**HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN****Artikel 1 Begripsbepalingen**

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

- a. klacht: een uiting van onvrede over de zorgverlening (incl. dienstverlening of bejegening) van de zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen jegens een cliënt; of uiting van onvrede over de instelling jegens een medewerker.
- b. gedraging enig handelen of nalaten van handelen alsmede het al dan niet nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt.
- c. klager: de cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger dan wel een nabestaande van de cliënt, dan wel een medewerker(s).
- d. klachtencommissie: de commissie die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een (niet juridisch bindende) uitspraak doet.
- e. klachtenfunctionaris: de in dienst van de organisatie werkzame klachtenfunctionaris, onder verantwoordelijkheid van de directie, die belast is met klachtenbemiddeling.
- f. vertrouwenspersoon: een vertrouwenspersoon is een persoon binnen Berkel-B aan wie men vertrouwelijke zaken kwijt kan, de vertrouwenspersoon kan ook bemiddelen tussen medewerker en cliënt. Dit kunnen persoonlijke problemen zijn of kwesties die samen hangen met de gang van zaken binnen Berkel-B.
- f. instelling / organisatie: Berkel-B en voorts rechtspersonen of natuurlijk personen die gezamenlijk een instelling in stand houden of een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling zorg als omschreven in de Jeugdwet.
- g. beklagde: de zorgaanbieder en/of een voor de zorgaanbieder werkzame persoon.
- h. zorgaanbieder de organisatie en/of de voor de organisatie werkzame personen.

- i. klachtenbemiddeling de door een bemiddelaar ontplooidde activiteit, die er toe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en aangeklaagde bevredigende oplossing wordt bereikt.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1 Het kader scheppen voor het objectief beoordelen van klachten op ontvankelijkheid en gehele of gedeeltelijke gegrondheid, met als doel recht te doen aan en genoegdoening te geven aan de indiener van de klacht.
- 2.2 Het creëren van de mogelijkheid voor het herstel van de relatie tussen klager en beklagde op basis van onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid.
- 2.3 De mogelijkheid te scheppen om op gestructureerde wijze klachten te verzamelen en te analyseren met als doel zo nodig beleidsadviezen te kunnen uitbrengen ter verbetering en bewaking van de kwaliteit van de zorg.

Dit reglement valt onder de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Artikel 3 Uitgangspunten van de werkwijze bij klachtenopvang

- 3.1 De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde.
- 3.2 Verbetervoorstellen/klachten worden ingediend bij de organisatie. Dit komt terecht bij de interne klachtenfunctionaris. Die gaat de klacht behandelen. Als dat geen afdoende oplossing biedt, kan de klager de vertrouwenspersoon vragen om bemiddeling (zie hoofdstuk 2) en/of de klachtencommissie verzoeken om behandeling van de klacht. De klager kan zich ook direct met een klacht tot de klachtencommissie wenden (zie hoofdstuk 3).
- 3.3 De klachtencommissie biedt een onafhankelijke klachtenbehandeling. Dit komt onder meer tot uitdrukking in de samenstelling van de klachtencommissie.
- 3.4 De klachtencommissie beoogt een snelle afhandeling van de klacht, waarbij hoor en wederhoor worden toegepast. De klachtencommissie zal binnen twee weken de klager laten weten dat de klacht is ontvangen. Indien de klacht niet binnen 6 weken kan worden afgehandeld zal de klachtencommissie de klager hierover schriftelijk motiveren met daarin een datum waarbinnen de klacht kan worden afgehandeld.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENOPVANG DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 4 Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verzorgt de klachtenopvang- en bemiddeling. Deze heeft de volgende taken:

- 4.1 Het verzorgen van het functioneren van een systeem van klachtenopvang.
- 4.2 Het geven van informatie aan klager en beklaagde over de procedure van de klachtenopvang en alles wat daarmee samenhangt.
- 4.3 Het bevorderen om te komen tot een oplossing van de klacht, in samenspraak met de klager en beklaagde (bemiddeling).
- 4.4 De mogelijkheid bieden voor ondersteuning bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
- 4.5 Indien verschillende klagers over dezelfde medewerker klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten als signaal inbrengen bij de directie. Dit zal op een zodanige wijze geschieden dat de klacht niet te herleiden is naar de klager zelf.
- 4.6 Het verzorgen van een registratie van de klachten in verband met de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- 4.7 Alle geregistreerde klachten worden 10 jaar zowel digitaal als schriftelijk gearchiveerd.
- 4.8 Het uitbrengen van een (geïntegreerd) openbaar jaarverslag in overleg met de klachtencommissie (zie tevens artikel 14).

Artikel 5 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie

De klachtenfunctionaris/klachtencommissie heeft voor uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- 5.1 Toegang tot alle documenten van de instelling, met in achtneming van de privacy van betrokkenen.
- 5.2 Personen die binnen de instelling werkzaam zijn verzoeken mondeling of schriftelijk informatie te verstrekken, nadat toestemming van klager is verkregen, met als doel informatie met betrekking tot een klacht te verzamelen.
- 5.3 Gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider.

- 5.4 Advies uitbrengen (gevraagd en ongevraagd) aan de directie, de leidinggevende van de beklagde, de beklagde en de medische staf over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

Artikel 6 Indiening van de klacht

- 6.1 Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk, per mail, via de site of persoonlijk kenbaar worden gemaakt bij de klachtenfunctionaris onder vermelding van naam en adres van de klager, naam van de beklagde en een omschrijving van de klacht.
- 6.2 De klachtenfunctionaris behandelt klachten van patiënten, diens familieleden, nabestaanden of relatie.
- 6.3 In geval van vertegenwoordiging van de patiënt kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk, als:

- de klacht geen betrekking heeft op de instelling of personen die binnen de instelling werkzaam zijn;
- de klacht al eerder is in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht bij de klachtencommissie in behandeling is;
- de klacht uitsluitend een aansprakelijkstelling inhoudt;
- de klacht anoniem wordt ingediend. In dit geval wordt de klacht alleen geregistreerd.

Artikel 8 Behandeling/bemiddeling door de klachtenfunctionaris

- 8.1 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt met deze wat hij of zij wil wat er met de klacht gebeurt.
- 8.2 De klachtenfunctionaris zal proberen te bewerkstelligen dat de klager de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met de persoon (personen) tegen wie de klacht gericht is.
- 8.3 Indien 8.2 niet tot een bevredigende oplossing leidt zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Opties zijn een (bemiddelings)gesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris, een schriftelijke of mondelinge reactie van de aangeklaagde (of afdeling), doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon of doorsturen naar de klachtencommissie.

- 8.4 Afhankelijk van de afspraak met de klager neemt de klachtenfunctionaris contact op met de betreffende persoon (personen) en verzoekt deze om een reactie. Als deze reactie mondeling wordt gegeven, maakt de klachtenfunctionaris hiervan een verslag. Deze reactie wordt doorgegeven aan de klager.
- 8.5 Wanneer een (bemiddelings)gesprek plaatsvindt treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar tussen partijen. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van dit gesprek en stuurt dit naar de partijen.
- 8.6 De klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraken over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 9 Doorverwijzing naar de klachtencommissie

Indien de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de externe klachtencommissie. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon de klager hierbij behulpzaam zijn.

Artikel 10 Geheimhouding en privacy

- 10.1 De klachtenfunctionaris en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;
- 10.2 De geheimhoudingsplicht duurt onbeperkt voort na het beëindigen van de functie van klachtenfunctionaris.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENOPVANG DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 11 Instelling en samenstelling van de klachtencommissie

- 11.1 De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de directie werkzame klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taken noodzakelijke faciliteiten. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De samenstelling is als volgt:
- Een onafhankelijke voorzitter, niet in dienst van of werkzaam bij de instelling, niet zijnde een lid van de Raad van Commissarissen;
 - Meerdere leden die geacht worden bekend te zijn met de werkvelden van de instelling
- 11.2 Het bestuur van de organisatie benoemt de leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie
- 11.3 Wanneer de klacht betrekking heeft op de instelling van een van de commissieleden of op een van diens medewerkers, neemt dit commissielid niet deel aan de behandeling van de klacht. In zo'n geval wordt diens plaats ingenomen door zijn vervanger.
- 11.4 Indien de klager of een lid van de klachtencommissie van mening is dat een van de leden partijdig is, kan hij dit met redenen omkleed kenbaar maken. De commissie bepaalt of het betreffende lid deel zal nemen aan de behandeling van de klacht. Het betreffende lid kan in zo'n geval ook zelf besluiten niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen. In voorkomende gevallen wordt de plaats ingenomen door de plaatsvervanger.
- 11.5 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van de organisatie of enig andere persoon of rechtspersoon deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie. De voorzitter wordt benoemd door het bestuur van de organisatie.
- 11.6 Het bestuur van de organisatie kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:
- eigen verzoek commissielid
 - einde van de zittingsperiode van het commissielid
 - kennelijke ongeschiktheid voor de taak

- 11.7 De leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten en vooraf overeengekomen vacatiegeld. De vergoeding bedraagt € 40 per uur. Voor het jaarverslag ontvangt de opdrachtnemer € 100,- De reiskostenvergoeding bedraagt € 0,19 per km. Opdrachtnemer draagt zelf de eventueel verschuldigde inkomstenbelasting en/of sociale premies af en vrijwaart opdrachtgever voor eventuele aanspraken, in gevolg deze opdracht, van de fiscus en/of de bedrijfsvereniging.

Artikel 12 Procedure klachtencommissie

- 12.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie. Alvorens de directie een besluit tot wijziging of intrekking van de klachtenregeling neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over het voorgenomen besluit.
- 12.2 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. De klager kan zich hierbij laten bijstaan door de klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon.
- 12.3 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de interne klachtenfunctionaris. Als de klager dit wenst wordt door de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon hulp verleend bij het formuleren van de klacht en indienen van de klacht. De klacht bevat de naam van de klager (en bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt) en de klacht. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklagde tot een oplossing te komen, neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact op met de klager om de mogelijkheid hiertoe te bespreken en wijst tevens op de mogelijkheid tot ondersteuning hierbij. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtenfunctionaris de klachtencommissie en Berkel-B daarvan in kennis.
- 12.4 De klager ontvangt uiterlijk binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van de klacht. Wanneer de klacht door de klachtencommissie ontvankelijk wordt verklaard, zal klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken een antwoord ontvangen. Wanneer de klacht door de klachtencommissie niet-ontvankelijk wordt verklaard zal klager hierover schriftelijk worden geïnformeerd. Afwijkingen van deze termijnen worden schriftelijk en met reden omkleed en voorzien van een termijn

waarop haar oordeel tegemoet kan worden gezien door de klachtencommissie medegedeeld aan de klager, de beklaagde en Berkel-B.

- 12.5 In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie zo mogelijk direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing over de wijze van afhandelen van de klacht en deelt deze mee aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. Indien dit op korte termijn niet mogelijk is, zal de klachten functionaris met de klager bespreken hoe de verdere procedure zal zijn. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht voor de geldende procedure.
- 12.6 Het oordeel van de commissie kan zijn:
- niet ontvankelijk,
 - ontvankelijk doch niet gegrond,
 - ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond,
 - ontvankelijk en gegrond.
- 12.7 Het oordeel van de klachtencommissie is gemotiveerd en bij (gedeeltelijke) gegrondbevinding zo mogelijk voorzien van aanbevelingen. De commissie zendt haar oordeel aan de klager, de beklaagde en Berkel-B.
- 12.8 De commissie vergadert achter gesloten deuren zo vaak als nodig is voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taak noodzakelijk is, doch tenminste één maal per jaar .
- 12.9 Berkel-B deelt de klager, de beklaagde en de klachtencommissie na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 12.10 Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. De secretaris van de toezichthouder zendt binnen vijf werkdagen de klager, de beklaagde en de instelling een kennisgeving van ontvangst van de klacht. In deze kennisgeving wordt expliciet de mogelijkheid benoemd dat de klager, de beklaagde en de instelling in de gelegenheid worden

gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven over de gedraging waarover wordt geklaagd en zich kunnen laten bijstaan. De kosten van deze bijstand komen voor eigen rekening.

- 12.11 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zijn klachten te deponeren bij een andere daartoe geëigende instantie, zoals Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtrecht, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

Artikel 13 Jaarverslag

- 13.1 De klachtencommissie en de vertrouwenspersoon maken na afloop van elk jaar een jaarverslag welke zij aan de directie overhandigen in juni. Aan de hand van het jaarverslag vindt een jaarlijkse evaluatie plaats tussen directie en klachtencommissie en tussen directie en vertrouwenspersoon.
- 13.2 Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten c.q. bemiddelingen door de vertrouwenspersoon en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de door de zorgaanbieder getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort de klachtenregeling aan de orde gesteld en samenstelling van de klachtencommissie en wordt aangegeven hoe dit jaarverslag onder de aandacht van de cliënten is gebracht. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat het jaarverslag voor 1 juni wordt toegezonden aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, volgens de verplichting voortvloeiend uit de WTZI.

Het betreft een openbaar verslag waarin wordt aangegeven:

- a. de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
- b. de samenstelling van de klachtencommissie;
- c. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
- d. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;

e. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;

f de aard van de maatregelen.

Artikel 14 Geheimhouding en privacy

- 14.1 Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij een vertrouwelijk karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.
- 14.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokken, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 15.1 omschreven plicht mee (genoemd in de overeenkomst tussen partijen).

Artikel 15 Overige Bepalingen

- 15.1 Alle leden van de klachtencommissie, functionarissen en medewerker(s) Berkel-B die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden of waarvan zij het vertrouwelijk karakter redelijkerwijze kunnen vermoeden. De commissie deelt hen deze geheimhoudingsplicht mede.
- 15.2 Wanneer de klager zijn klacht intrekt staakt de klachtencommissie de behandeling van de klacht. Het intrekken van de klacht kan mondeling gebeuren doch dient daar aansluitend schriftelijk te worden bevestigd.
- 15.3 De klachtencommissie stelt een huishoudelijk reglement op:
Hiervoor verwijzen wij naar het document "huishoudelijk reglement klachtencommissie".

Aldus vastgesteld door de directie in de vergadering van 12 november 2014 van de klachtencommissie met toestemming van de raad van bestuur.

Handtekening directie en datum

Handtekening voorzitter klachtencommissie en datum