

	nr.	2J-B1
	titel	Klachtenreglement
Doel van de procedure	Informatie over de behandeling van klachten	
Proceseigenaar	Directeur/bestuurder	

Reglement klachtenbehandeling OlmenEs

	pagina
Inleiding	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	4
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	6

Inleiding

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook in OlmenEs gaat er wel eens iets mis. Belangrijk is om recht te doen aan de individuele klager en te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk tot een oplossing worden gebracht. Uitgangspunt is dat de onvrede en klachten worden behandeld zo dicht mogelijk bij de plaats waar het conflict zich voordoet. Veel problemen kunnen in de regel worden opgelost tussen de betrokkenen zelf, in een gesprek van de klager met de hulpverlener of met diens leidinggevende. Onvrede en ongenoegens kunnen ook altijd mondeling, per telefoon of e-mail kenbaar worden gemaakt bij het betreffende clusterhoofd.

Desgewenst kan de klager voor bemiddeling een beroep doen op de daartoe door OlmenEs aangewezen externe klachtenfunctionaris..

Het kan zijn dat het gesprek of de bemiddelingspoging niet tot een bevredigende oplossing leidt of dat de klager bij voorbaat al geen heil ziet in deze weg. Dan kan de klager een beroep doen op de Klachtenfunctionaris (KF). De klager heeft ook de mogelijkheid om direct met de klachtenfunctionaris op te nemen.

Als de beschreven interne klachtenprocedure niet leidt tot de gewenste oplossing op, dan kan de klager contact opnemen met de geschillencommissie.

Het Reglement klachtenbehandeling is bedoeld voor de interne behandeling van klachten. De klachtenregeling laat onverlet om een beroep op de rechter of de tuchtrechter te doen. Of in het geval van strafbare feiten, aangifte te doen bij de politie.

De directeur/bestuurder van OlmenEs heeft, in overleg met de Cliëntenraad van OlmenEs

- een klachtenfunctionaris ingesteld, die functioneert ten behoeve van de behandeling van klachten en is aangesloten bij de geschillencommissie zorg.
- het hieronder volgende reglement vastgesteld. ¹

¹ Aan dit reglement liggen ten grondslag de bepalingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het reglement is samengesteld in overeenstemming met hetgeen bepaald is in de Wet zorg en dwang met dien verstande, dat de klachten, bedoeld in artikel 55 van de wet, worden doorverwezen naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a) Cliënt
Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie OlmenEs zorg verleent of heeft verleend. In OlmenEs worden de cliënten benoemd als bewoner of dagwerker.
- b) Klacht
Een uiting van onvrede over een gedraging van OlmenEs en/ of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens vertegenwoordiger.
Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor d individuele cliënt en/ of diens naaste.
- c) Klager
Degene die een klacht indient Klager kan zijn:
- De cliënt
 - Een vertegenwoordiger van een cliënt
 - Een nabestaande van een cliënt
- d) Aangeklaagde
Diegene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- e) Directeur/bestuurder
Directeur/bestuurder van OlmenEs.
- f) Klachtenfunctionaris
Degene die door Olm en Es is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand. Die de klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/ of herstel van de relatie.
- g) Nabestaanden
Echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1, lid 1 uit de Wkkgz.
- h) Vertegenwoordiger
Persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een bewoner/dagwerker terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a) de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b) diens leidinggevende;
- c) de klachtenfunctionaris.

De gangbare werkwijze is kort omschreven als volgt:

Als er bij een bewoner, dagwerker of wettelijk vertegenwoordiger sprake is van onvrede, dan zal eerst worden getracht om in direct contact met de medewerker en/of direct leidinggevende tot een oplossing te komen. Indien de aangedragen oplossing niet bevredigend is voor de bewoner/wettelijk vertegenwoordiger dan wordt het signaal van onvrede een formele klacht. In hoofdstuk 3 staat de procedure voor het behandelen van een klacht. Als de klager na behandeling van de klacht niet akkoord gaat met de aangedragen oplossing, dan verwijst de leidinggevende de klager naar de externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris tracht met een bemiddelende rol het geschil bij te leggen. Heeft ook deze bemiddeling niet het gewenste resultaat, dan wordt de klager doorverwezen naar de landelijke Geschillencommissie zorg.

De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de klachtenfunctionaris besproken worden.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- 1) Een medewerker stelt een klager in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
- 2) Medewerkers maken een klager zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3) Medewerkers bespreken onvrede van een klager in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- 4) Indien een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een klager in het team dat de zorg aan de bewoner of dagwerker levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

- 1) De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met bewoner of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het op informele wijze oplossen van hun onvrede.
 - c. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - d. Zorgvuldig te mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 2) De klachtenfunctionaris van OlmenEs is een medewerker van Buro Vertrouwenspersonen en is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 058-7440022.
De website: burovertrouwenspersonen.nl
- 3) De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 4) Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
- 5) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
- 6) De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/ of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- 7) De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen, onherleidbaar op de betrokken personen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

- 8) OlmenEs stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 9) Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 10) Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij OlmenEs, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

- 1) Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het clusterhoofd. Een klacht kan ook worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij het clusterhoofd indient.
- 2) Een klacht kan worden ingediend door:
 - a) de bewoner of dagwerker;
 - b) diens vertegenwoordiger;
 - c) diens gemachtigde ;
 - d) diens zaakwaarnemer;
 - e) diens nabestaanden.
- 3) Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner of dagwerker wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 Bevoegdheden van het clusterhoofd

Het clusterhoofd beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Het clusterhoofd is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd) en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt het clusterhoofd ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg van de VGN. Zie de website kcoz.nl

Artikel 7 Ontvankelijkheid van een klacht

- 1) Het clusterhoofd verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a) deze betrekking heeft op een handeling die het clusterhoofd al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b) een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
- 2) Indien het clusterhoofd een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 1) Het clusterhoofd neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt het clusterhoofd de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 2) Het clusterhoofd informeert de directeur/bestuurder over de klacht en de behandeling daarvan.
- 3) Bij de behandeling van een klacht neemt het clusterhoofd het volgende in acht:
 - a) een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b) indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c) de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door het clusterhoofd

- 1) Het clusterhoofd beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het clusterhoofd voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het clusterhoofd meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door het clusterhoofd.
- 2) Indien het clusterhoofd concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het clusterhoofd dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het clusterhoofd geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het clusterhoofd verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is het clusterhoofd bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 3) Het clusterhoofd zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 4) Het clusterhoofd vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Het clusterhoofd vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft (ketenzorg)

- 1) Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt het clusterhoofd, of de klachtenfunctionaris, contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 2) Het clusterhoofd spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders

dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

- 3) Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
- 4) Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats, indien de klager hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 12 Geschillencommissie

- 1) Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- 2) De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Zie de website degeschillencommissiezorg.nl
- 3) De geschillencommissie geeft bindend advies en kan een schadevergoeding opleggen.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1) De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal vijftien jaar.
- 2) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner of dagwerker bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

- 1) De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
- 2) Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt OlmenEs geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

De Geschillencommissie brengt bij de behandeling van een klacht kosten in rekening bij de klager.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

Onder verantwoordelijkheid van de directeur/bestuurder wordt deze regeling onder de aandacht gebracht van bewoners en dagwerkers en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van OlmenEs te plaatsen.

De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 18 Evaluatie en wijziging

De directeur/bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur/bestuurder dit wenselijk vindt.

De directeur/bestuurder betreft bij iedere evaluatie en wijziging ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur/bestuurder.