



**REGLEMENT
KLACHTENFUNCTIONARIS
CLIËNTEN**

| | |
|------------------------|------------------|
| Auteur: | L. Brouwers |
| Verifieerder: | Cliëntenraad |
| Autorisator: | Raad van Bestuur |
| Vastgesteld: | 6 juli 2022 |
| Evaluatiedatum: | 6 juli 2023 |

Artikel 1. Positie

¹De Klachtenfunctionaris cliënten heeft een onafhankelijke positie.

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij/zij van mening is dat hij/zij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wiens onvrede de klacht betrekking heeft.

Artikel 2. Doelen

2.1 Recht doen aan de individuele klager.

2.2 Het binnen de doelstellingen van Valkenhof beschermen van de rechten van betrokkene(n) en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

2.3 Het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie en het realiseren van een effectieve oplossing, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van betrokkene(n) en medewerker/organisatie.

2.4 Het bieden van een mogelijkheid waar een cliënt terecht kan voor het bespreken van, adviseren over en ondersteunen bij een klacht en er daarbij voor zorgen dat een cliënt zich gehoord voelt.

Artikel 3 Taken

3.1 Informatie verstrekken over het klachtenbeleid en de mogelijkheden van klachtbehandeling.

3.2 Adviseren van degene die overweegt een klacht in te dienen en hem/haar desgewenst helpen bij het formuleren daarvan.

3.3 Klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt, helpen met het (o.a. door bemiddeling) oplossen van de klacht.

3.4 Klager desgevraagd informeren over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en desgevraagd helpen bij het aanbrengen van de klacht bij de regionale klachtencommissie cliënten.

¹ Het reglement van de Klachtenfunctionaris cliënten is onlosmakelijk verbonden met het Klachtenbeleid cliënten van Valkenhof.

3.5 Advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur over maatregelen vanuit het oogpunt van preventie en/of verbetering naar aanleiding van een individuele klacht of een reeks van samenhangende klachten.

3.6 Zorgen voor een goede afstemming met alle betrokkenen bij de opvang en behandeling van klachten.

3.7 Het uitbrengen van een jaarverslag aan de Raad van Bestuur uiterlijk 1 februari van het volgende jaar. In het jaarverslag vermeldt de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de klachten, waarbij de anonimiteit gewaarborgd is. Dit verslag wordt verwerkt in de jaarverantwoording van Valkenhof.

Artikel 4 Benoeming

4.1 De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur. Hij/zij is onafhankelijk en is niet als medewerker aan de organisatie verbonden. Hij/zij is lid van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG) en werkt volgens het beroepsprofiel.

4.2 De bestuurssecretaris is de contactpersoon voor de klachtenfunctionaris naar de organisatie.

4.3 Jaarlijks evalueren de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris en de klachtenfunctionaris het reglement en de uitvoering van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Bevoegdheden en verplichtingen van de klachtenfunctionaris

5.1 De klachtenfunctionaris bemiddelt als onafhankelijke persoon bij klachten tussen klager en aangeklaagde.

5.2 De klachtenfunctionaris kan een klager begeleiden bij het formuleren van een klacht voor de regionale klachtencommissie cliënten en het indienen van een klacht bij deze commissie.

5.3 De klachtenfunctionaris kan informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien, voor zover het niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding en mits er toestemming is van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiging.

5.4 De klachtenfunctionaris geeft een termijn aan van twee weken waarbinnen hij/zij geïnformeerd wenst te worden.

5.5 De klachtenfunctionaris heeft toegang tot de voorzieningen in de organisatie die hij/zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.

5.6 De klachtenfunctionaris vervult de taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

5.7 De klachtenfunctionaris vervult de taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. En houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.

5.8 De klachtenfunctionaris streeft bij zijn/haar werkzaamheden naar zelfstandigheid en neutraliteit.

5.9 De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alles wat in het kader van de taak ter kennis komt. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming.

Artikel 6. Bevoegdheden en verplichtingen van de klager en verplichtingen van de aangeklaagde

6.1 Klager en aangeklaagde zijn gehouden binnen een termijn van twee weken te reageren op verzoeken van de klachtenfunctionaris.

6.2 Klager kan de klacht intrekken. Hij/zij deelt dit zelf mee aan de klachtenfunctionaris.

6.3 Klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een ander daartoe geëigende externe instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geschillencommissie, de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd (IGJ), het Medisch Tuchtcollege of de burgerlijke of strafrechter. De klager meldt dit meteen aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Indiening van een klacht

7.1 Klager is vrij in de (eerste) ingang die hij/zij kiest voor het aan de orde stellen van zijn/haar klacht. Als klager zijn/haar klacht in eerste instantie indient bij de klachtenfunctionaris, doet de klachtenfunctionaris navraag naar de doelen, wensen en verwachtingen van klager. De klachtenfunctionaris geeft klager, indien aan de orde, informatie over de andere mogelijkheden die het klachtenbeleid van Valkenhof biedt, waaronder contact met de medewerker of diens direct leidinggevende, het indienen van een formele klacht bij de regionale klachtencommissie cliënten, of, in geval van aansprakelijkheidsstelling, contact met de Raad van Bestuur.

7.2 Klager neemt mondeling of schriftelijk/elektronisch (per e-mail) contact op met de klachtenfunctionaris. Als klager besluit tot het indienen van een klacht, dient hij/zij de klacht schriftelijk/elektronisch in. De klachtenfunctionaris registreert de ingediende klachten.

7.3 Een klacht mag alleen worden ingediend door:

- een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
- de vertegenwoordiger van de cliënt;
- diens nabestaanden²

Anoniem ingediende klachten komen niet voor bemiddeling in aanmerking.

² De definitie van de term nabestaanden staat opgenomen in de Wkkgz; hoofdstuk 1, artikel 1, lid 1

7.4 Indien een klacht onvoldoende informatie bevat voor een adequate afhandeling, verzoekt de klachtenfunctionaris de klager om meer gegevens.

7.5 Bij klachten waar mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf, meldt de klachtenfunctionaris dit direct aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur meldt dit meteen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

7.6 De klachtenfunctionaris kan besluiten niet tot klachtopvang over te gaan als de aangelegenheid waarover geklaagd wordt ten grondslag ligt aan een procedure bij een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke instantie of aan een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.

7.7 De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling.

7.8 Van het besluit van de klachtenfunctionaris om de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt de klager binnen twee weken bericht met daarbij de reden(en) en de externe mogelijkheden van klachtenbehandeling.

Artikel 8. Behandeling van een klacht

8.1 Ontvangst

De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht voor behandeling in aanmerking komt. Eventueel neemt hij/zij contact op met de klager over de verdere werkwijze.

8.2 Bevestiging

De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging met daarin opgenomen informatie over de werkwijze, het doel en de positie van de klachtenfunctionaris. Tevens wordt de nagestreefde datum van afhandeling van de klacht vermeld, als regel geldt een termijn van zes weken. Aangeklaagde wordt door de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld van de klacht.

8.3 Gelegenheid tot reactie

In geval van bemiddeling kan elke direct betrokken medewerker in de gelegenheid gesteld worden zijn/haar visie te geven op de situatie en suggesties te geven voor de verdere bemiddeling, dit is ter beoordeling van de klachtenfunctionaris na contact met klager.

8.4 Bemiddelingsgesprek

Indien de klager en/of de aangeklaagde dat wensen, kan er een gesprek in het kader van bemiddeling plaatsvinden tussen klager en aangeklaagde in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris. Het gesprek kan ook op aanraden van de klachtenfunctionaris plaatsvinden.

De klachtenfunctionaris maakt een gespreksverslag en legt dit ter reactie voor aan de aanwezigen.

8.5 Afronding

Indien de informatie en terugkoppeling of het bemiddelingsgesprek afdoende is, kan de klacht worden afgerond. De klager en aangeklaagde ontvangen schriftelijk bericht over de afhandeling.

Indien de klager de afronding als onvoldoende beschouwt, kan de klager een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie cliënten dan wel bij een externe instantie, zoals opgenomen onder 6.3.

Artikel 9. Kosten

9.1 De klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris is kosteloos voor de klager.

Artikel 10. Registratie, archivering, jaarverslag, overleg

10.1 De registratie en vastlegging van gegevens gebeurt volgens de privacy voorschriften van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

10.2 De klachtenfunctionaris legt van iedere klacht een dossier aan. Dat omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenfunctionaris zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De klachtenfunctionaris bewaart de dossiers in een archief, zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd.

10.3 Alleen de klachtenfunctionaris heeft toegang tot het archief.

10.4 De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

10.5. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

10.6 De klachtenfunctionaris vernietigt ieder jaar in januari de dossiers die ouder zijn dan twee jaar, tenzij er gegronde reden is om een dossier langer te bewaren (zie 10.4).

Artikel 11 Slotbepalingen

11.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, de klachtenfunctionaris gehoord hebbend.

11.2 Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur, nadat zij daarover de klachtenfunctionaris heeft gehoord.

11.3 Dit reglement is openbaar. Het is beschikbaar via de website van Valkenhof en staat op Zenya. In de algemene informatiefolder(s) worden de voor de cliënten belangrijke onderdelen van dit reglement weergegeven.

11.4 Het reglement van de klachtenfunctionaris wordt elke drie jaar geëvalueerd door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris legt zijn/haar advies voor aan de Raad van Bestuur.

11.5 Dit reglement treedt in werking op @@@@ 2022