

Klachtafhandeling cliënten

Afbakening

Type document
Procedure 's HLZgr

Status
Vastgesteld RvB

Laatste wijziging
15 oktober 2010

Geldig tot
15 oktober 2012

Als dit een geprinte document is, is het een onbeheerde versie, de actuele versie is te vinden op het intranet

Doel

Een correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt ingediende klacht.

Toepassing

- Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend over een gedraging van een sector of van een voor of bij de sector werkzame persoon.
- Deze procedure heeft betrekking op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Daarnaast is er de Wet Bijzonder Opneming Psychiatrisch Ziekenhuis. Ook in deze wet is sprake van een klachtprocedure. De onderhavige procedure is zo ingericht dat per instelling één klachtencommissie kan optreden ten behoeve van beide procedures uit bovenstaande wetten.

Voorwaarden

- De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling, indien een gelijke klacht bij haar nog in behandeling is.
- Een klacht wordt niet of niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of indien zij door bemiddeling is weggenomen.
- De klager heeft in alle gevallen de mogelijkheid zich voor behandeling van een klacht te wenden tot een andere instantie.
- De klachtencommissie zal zich onthouden van een uitspraak over de aansprakelijkheid van de sector, diens medewerker en/of eventuele verplichting tot schadevergoeding.
- In geval een klacht een aansprakelijkheidstelling betreft zal de klachtencommissie de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie. Indien de klager in voornoemde gevallen vasthoudt aan behandeling van de klacht, dan zal de klachtencommissie zich beperken tot een globaal oordeel over de gedraging welke aanleiding vormde tot de klacht.
- In geval de klacht een zeer complexe hulpverleningssituatie betreft kan de klachtencommissie de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende externe instantie.
- De kosten van de klachtafhandeling worden door de regio gedragen, behalve de kosten van het inschakelen van adviseurs door de klager of beklaagde.
- Het bestuur kan bepalen dat aan leden van de klachtencommissie een onkostenvergoeding wordt toegekend.

Begripsverklaring

- **Beklaagde:** degene over wie een klacht is ingediend
- **Bestuur:** de Raad van Bestuur van de Stichting Zorgverlening 's Heeren Loo.
- **Gedraging:** enig handelen of nalaten, evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door een voor of bij de regio werkzaam persoon of van de regio zelf.
- **Klacht:** het door de cliënt kenbaar maken van onvrede over een gedraging van voor of bij de regio werkzame personen of van de regio zelf.
- **Klachtencommissie:** de ingestelde commissie die ingediende klachten onderzoekt en behandelt.
- **Klager:** een cliënt of degene die namens een cliënt een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie.
- **Regio:** de onder leiding van een regiomanager staande organisatorische eenheid, welke tot taak heeft één of enkele specifieke aangeduide zorgorganisaties of organisatorische eenheden aan te sturen.

Samenstelling klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste vier leden, waaronder een voorzitter. Deze leden zijn niet werkzaam voor of bij 's Heeren Loo of bij één van de regio's.
- In ieder geval maken een jurist en een orthopedagoog deel uit van de klachtencommissie. De klachtprocedure in het kader van de Wet BOPZ schrijft voor dat bij de behandeling van klachten een jurist en een orthopedagoog betrokken dienen te zijn. Gelet op de korte termijnen voor afhandeling van klachten in deze procedure verdient het aanbeveling om met het oog op plaatsvervangende twee juristen en twee orthopedagogen in de klachtencommissie op te nemen.
- De Raad van Bestuur heeft wat betreft de samenstelling van de klachtencommissie nadrukkelijk gekozen voor externe, onafhankelijke leden.

Geheimhouding

De voorzitter, de leden en de ambtelijke secretaris van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie ter kennis is gekomen.

Benoeming Klachtencommissie

► De Raad van Bestuur:

- benoemt voor iedere regio een klachtencommissie.
- benoemt voor een periode van drie jaar de voorzitter en leden van de klachtencommissie.
- benoemt in geval van tussentijds aftreden een opvolger voor het resterende gedeelte van de termijn.
- besluit tot ontheffing uit hun functie van voorzitter en/of leden wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen als bedoeld in Boek 7:678 BW, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- voegt aan iedere klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe.

Werkwijze

Indienen van de klacht

► De klager:

- wendt zich, ingeval van een klacht, eerst rechtstreeks tot de persoon op wie de klacht betrekking heeft en probeert zo tot een oplossing te komen.
- betreft hierbij, indien wenselijk, ter bemiddeling een daartoe aangewezen persoon binnen de regio.
- dient een klacht in bij de klachtencommissie indien de klacht niet tot een oplossing kan worden gebracht. Dit kan op twee manieren:
 - mondeling: in dat geval wordt de klacht door de secretaris van de klachtencommissie in het bijzijn van de klager op schrift gesteld.
 - schriftelijk: de klager stuurt de klacht op naar de secretaris van de klachtencommissie.

- ▶ **De ambtelijke secretaris:**
 - bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen schriftelijk aan de klager.
 - informeert de beklagde binnen 14 dagen schriftelijk met het verzoek hier binnen twee weken op te reageren.
 - informeert de leden van de klachtencommissie binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht over de inhoud.
- ▶ **De beklagde:**
 - reageert, binnen twee weken nadat hij de klacht ontvangen heeft, schriftelijk op de klacht.
 - stuurt deze reactie naar de ambtelijke secretaris.
 - de ambtelijke secretaris stuurt het volgende verweer/ de reactie op de klacht naar alle leden van de klachtencommissie en de klager.

Mondelinge behandeling van de klacht

- ▶ **De ambtelijke secretaris:**
 - roept de klager en de beklagde schriftelijk op voor een mondelinge behandeling door de commissie. Dit gebeurt zo snel mogelijk nadat de reactie van de beklagde ontvangen is. De klager en beklagde kunnen zich bij de mondelinge behandeling van de klacht laten bijstaan door een adviseur.
- ▶ **De klachtencommissie:**
 - beschermt tijdens de behandeling zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de klager en beklagde.
- ▶ **De ambtelijke secretaris:**
 - maakt aantekeningen van de mondelinge behandeling van de klacht.

Nader onderzoek

- ▶ **De klachtencommissie:**
 - hoort, indien naar haar oordeel nodig, personen die betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
 - schakelt, indien naar haar oordeel nodig, deskundigen in.
 - ziet, indien naar haar oordeel nodig, documenten in voor zover de klager daarvoor toestemming heeft gegeven, met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.

Uitsluitel

- ▶ **De klachtencommissie:**
 - kan de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond en ongegrond verklaren.
 - stelt binnen zes weken na de mondelinge behandeling van de klacht, de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur schriftelijk en met redenen omkleed, op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
 - informeert, met redenen omkleed, de klager, beklagde en Raad van Bestuur indien de termijn van zes weken niet wordt gehaald. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn er wel uitsluitel wordt gegeven.

► **De ambtelijke secretaris:**

- houdt van alle klachten een dossier bij.
- maakt aantekeningen van de gevolgde procedure.
- maakt aantekeningen van het oordeel van de commissie.

► **De Raad van Bestuur:**

- deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
- informeert, met redenen omkleed, de klager en de klachtencommissie indien de termijn van een maand niet wordt gehaald. Tevens geeft hij aan binnen welke termijn hij wel een standpunt kenbaar zal maken.

Jaarverslag

► **De Raad van Bestuur:**

- zorgt ieder jaar voor een openbaar jaarverslag waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven en welk gevolg gegeven is aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg.
- stuurt dit verslag voor 1 april van het op het verslagjaar volgende kalenderjaar aan de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.

Ondersteunende informatie

Informatiebronnen voor de gebruiker

Contactgegevens

Beheergegevens

Trefwoorden

beklaagde, klacht, klachtafhandeling, klachtencommissie, klager,

Referentie aan HKZ rubricering

Rubriek HKZ 1.3

Proces-/documenteigenaar

Documentbeheerder

Datum	Omschrijving wijziging
augustus 2004	Eerste versie vastgesteld
mei 2006	Procedure beoordeeld door juridisch adviseur van de zorggroep
juni 2006	Procedure vastgesteld in platform kwaliteit van de zorggroep
november 2007	Aangepast aan nieuwe huisstijl 's Heeren Loo
november 2010	Aangepast aan nieuwe benaming regio's en tussenstap van het verweer, opgenomen in document.
Maart 2011	Aangepast aan de nieuwe organisatie waarin geen sprake meer is van sectoren, resp. sectordirecteuren. T.b.v. plaatsing op internet en portaal in afwachting van nieuwe procedures.