

KLACHTEN- EN COMPLIMENTENREGELING CLIËNTEN 'S HEEREN LOO

Voor complimenten, onvrede en klachten

Type document
Regeling

Status
Vastgesteld

Laatste wijziging
4 juli 2017

Evaluatie
mei 2019

Als dit een geprint document is,
is het een onbeheerde versie, de
actuele versie is te vinden op de
website en zorgplein

Klachten- en complimentenregeling cliënten

Afbakening

Visie

Vanuit betrokkenheid en toewijding willen we dat de cliënt en zijn vertegenwoordiger tevreden zijn met onze zorg- en dienstverlening. Dat kan alleen als we horen wat we goed doen en wat we beter kunnen doen. We krijgen daarom graag complimenten en willen onze dienstverlening verbeteren door serieus met alle uitingen van onvrede en klachten om te gaan. We creëren hiervoor een veilig klimaat. We gaan er samen mee aan de slag. Informatie over wat goed gaat en wat beter kan hebben we nodig, is zelfs essentieel, om te kunnen leren en ontwikkelen. Zo kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren.

Doel van de regeling

's Heeren Loo ontvangt complimenten en behandelt onvrede en klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers aan de hand van deze regeling¹ om ervan te leren en de zorg- en dienstverlening te verbeteren. 's Heeren Loo doet dit op grond van de Wkkgz, de wet Bopz en de Jeugdwet².

Gebruikers

- Ambtelijk secretaris
- Beroepsbeoefenaar die in dienst of opdracht van 's Heeren Loo zorg verleent
- Centrale Klachtencommissie Cliënten
- Cliënt
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Directeur
- Klachtenfunctionaris
- Klantcontact Landelijk
- Nabestaande
- Raad van Bestuur
- Vertegenwoordiger

Relevante documenten

- Reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten
- Folder over complimenten, onvrede en klachten cliënten
- Stroomschema complimenten, onvrede en klachten cliënten

Uitgangspunten

- Het moet duidelijk zijn waar iemand met zijn complimenten en klachten terecht kan.
- Waar onvrede of klachten ook binnenkomen, we treden degene die ze uit respectvol tegemoet.
- We nemen complimenten en klachten van cliënten en vertegenwoordigers (even) serieus.
- We zorgen voor een veilig klimaat om onvrede en klachten te uiten.
- We pakken onvrede en klachten zo dicht mogelijk bij de oorsprong op.
- We bespreken de stappen die we zetten en de uitkomsten daarvan met degene die de onvrede of klacht heeft geuit.
- We gebruiken de complimenten en klachten om trends te signaleren en om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.
- Degene die zijn onvrede wil uiten of een klacht wil indienen kan zich laten ondersteunen, bijvoorbeeld door een cliëntvertrouwenspersoon (CVP). In geval van een jeugdige t/m 23 jaar met een beschikking of verwijzing Jeugdwet wordt met CVP ook bedoeld de Vertrouwenspersoon Jeugd (VPJ).

¹ Wanneer in de tekst van deze regeling wordt verwezen naar een artikel, betreft dit een artikel dat is opgenomen in deze regeling, tenzij anders vermeld.

² Het klachtrecht zoals opgenomen in paragraaf 4.2.a en 6.5 Jeugdwet is niet uitgewerkt in de regeling, omdat dit klachtrecht nog wordt aangepast aan de Wkkgz. De regeling zal daarop worden aangepast. Tot dat moment worden klachten behandeld conform het vigerend klachtrecht van de Jeugdwet en, voor zover geen termijnen zijn genoemd in de Jeugdwet, de termijnen die betrekking hebben op de Wkkgz-klacht zoals genoemd in deze regeling.

Inhoudsopgave

Regeling

Hoofdstuk 1.	Algemene bepalingen	4
Artikel 1.	Begripsbepalingen	4
Artikel 2.	Geheimhouding	5
Artikel 3.	Verbeteren van de zorg	6
Artikel 4.	Klachtenfunctionaris	6
Artikel 5.	Ondersteuning en bijstand	6
Artikel 6.	Contactgegevens	6
Hoofdstuk 2.	Complimenten en onvrede	7
Artikel 7.	Een compliment of onvrede (door)geven	7
Artikel 8.	Onvrede met opvolging	7
Artikel 9.	Afronding	7
Hoofdstuk 3.	Regionale klacht	8
Artikel 10.	Wie kan een klacht indienen	8
Artikel 11.	Hoe en waar kan een klacht worden ingediend	8
Artikel 12.	Bevoegdheid klachtenfunctionaris	9
Artikel 13.	Ontvangst en ontvankelijkheid klacht	9
Artikel 14.	Termijn klachtbehandeling en besluit directeur	10
Artikel 15.	Hoe wordt de klacht behandeld	10
Artikel 16.	Behandeling klacht die over meerdere zorgaanbieders gaat	10
Artikel 17.	Intrekking van de klacht	11
Artikel 18.	Besluit directeur	11
Artikel 19.	Afronding en nazorg	11
Hoofdstuk 4.	Klachtencommissie en geschilleninstantie	12
Artikel 20.	Centrale Klachtencommissie Cliënten	12
Artikel 21.	Geschillencommissie Gehandicaptenzorg	12
Hoofdstuk 5.	Overige bepalingen	13
Artikel 22.	Archivering en bewaartermijn	13
Artikel 23.	Registratie en jaarverslag	13
Artikel 24.	Slotbepalingen	13
Ondersteunende informatie		14
Beheergegevens		14

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

Beklaagde	's Heeren Loo of de persoon die voor of bij haar werkzaam is en direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor dat wat klager in zijn ³ klacht aan de orde stelt.
Besluit directeur	Schriftelijke reactie van de directeur over de klacht (zie artikel 18).
Bemiddeling	Door inzet van een neutrale, onpartijdige persoon (bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris) komen tot een oplossing.
Betrokkene(n)	Klager en/of beklaagde.
CCR	Centrale Cliëntenraad van 's Heeren Loo <i>Raad die binnen het kader van de doelstellingen van 's Heeren Loo in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt.</i>
CKC	Centrale Klachtencommissie Cliënten <i>Onafhankelijke commissie die bevoegd is klachten te behandelen en ingesteld door de Raad van Bestuur.</i>
Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie 's Heeren Loo zorg verleent of heeft verleend.
Cliëntvertrouwenspersoon	Functionaris die vanuit een onafhankelijke positie cliënt kan ondersteunen.
Directeur	Directeur binnen 's Heeren Loo, die een vakkolom, ondersteunende dienst, werkmaatschappij of regio aanstuurt.
Klachten- en complimentenregeling cliënten	Regeling van 's Heeren Loo over het omgaan met complimenten, onvrede en klachten.
Gecombineerde behandeling	Behandeling van klachten dan wel de afstemming daarover door 's Heeren Loo en (een) andere zorgaanbieder(s).
Gedraging	Handelen, nalaten of besluit met gevolgen voor cliënt door of namens 's Heeren Loo.
Geschilleninstantie	Geschillencommissie Gehandicaptenzorg waarbij 's Heeren Loo is aangesloten. <i>Onafhankelijke instantie die bevoegd is geschillen te behandelen na het doorlopen van de klachtenregeling.</i>

³ Ter bevordering van het leesgemak is de tekst van dit document in de mannelijke vorm geschreven, tenzij sprake is van een begrip dat vrouwelijk is.

Klacht:	Wkkgz- of (spoed) Bopz-klacht. Eén of meerdere klachten vormen gezamenlijk een klaagschrift.
○ Wkkgz-klacht	Schriftelijke klacht over een handeling, of nalaten daarvan, jegens cliënt, door 's Heeren Loo of door een persoon die voor 's Heeren Loo werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht en al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
○ Bopz-klacht	Schriftelijke klacht die wordt ingediend tegen beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 lid 1 Wet Bopz, aangaande: <ul style="list-style-type: none"> ○ de wilsonbekwaamheidsverklaring; ○ het toepassen van dwangbehandeling; ○ het toepassen van middelen of maatregelen; ○ het beperken van fundamentele vrijheden; ○ het niet toepassen van het overeengekomen plan.
○ Spoed Bopz-klacht	Bopz-klacht (zie hierboven) waarbij een beslistermijn CKC van twee weken van toepassing is. Dit is een klacht tegen een beslissing waarvan de cliënt nog steeds de gevolgen ondervindt.
Klacht dossier	Dossier met informatie over de klacht en het besluit daarover (zie artikel 22).
Klachtenfunctionaris	Persoon die binnen 's Heeren Loo is belast met het oppakken van onvrede en klachten.
Klachtgerechtigde	Persoon die bevoegd is een klacht in te dienen op grond van artikel 10.
Klager	Degene die een klacht indient.
Naaste	Persoon, niet zijnde de vertegenwoordiger, die nauw betrokken is bij de zorg van cliënt.
Nabestaande	Persoon zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 Wkkgz.
Ontvankelijk	Vatbaar voor behandeling op grond van deze regeling.
Raad van Bestuur	Raad van Bestuur van 's Heeren Loo.
Reglement	Reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten.
Schriftelijk	Per post en/of per e-mail.
's Heeren Loo	De stichting 's Heeren Loo.
Vertegenwoordiger	Persoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen en bevoegd is om op te treden namens een cliënt, hieronder wordt tevens verstaan de gemachtigde.
Wet Bopz	Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen.
Wgbo	Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst
Wilsonbekwaam	Een cliënt is niet in staat tot een redelijke waardering van zijn belangen ten aanzien van de klacht en de klachtbehandeling. Dit kan multidisciplinair met een gedragswetenschapper worden vastgesteld.
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Zorg	Behandeling, begeleiding, zorg- en/of dienstverlening.

Artikel 2. Geheimhouding

- 2.1 De personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarom beschikking hebben/ krijgen over gegevens waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze kan vermoeden, zijn verplicht tot geheimhouding.
- 2.2 Klachten, die mogelijk een calamiteit of geweld in de zorgrelatie betreffen of die zich richten op een ernstige structurele situatie, meldt de klachtenfunctionaris direct aan de directeur.

Artikel 3. Verbeteren van de zorg

- 3.1 's Heeren Loo gebruikt complimenten, uitingen van onvrede en klachten om van te leren en om de zorg te verbeteren.

Artikel 4. Klachtenfunctionaris

- 4.1 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
- hij informeert cliënten, medewerkers en anderen over de klachten- en complimentenregeling,
 - hij luistert naar het verhaal van degene die ontevreden is of een klacht heeft en gaat na wat diens doelen en verwachtingen zijn,
 - hij adviseert degene die overweegt een klacht in te dienen en helpt hem desgevraagd bij het formuleren daarvan,
 - hij onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en kan daarbij bemiddelen.
- 4.2 De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van onvrede en klachten en op herstel van de relatie tussen klager en beklaagde.
- 4.3 De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onthoudt zich van oordeelsvorming.
- 4.4 De Raad van Bestuur beschrijft de taken van de klachtenfunctionaris nader in een taakbeschrijving.
- 4.5 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakbeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van 's Heeren Loo. 's Heeren Loo onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.
- 4.6 's Heeren Loo stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 4.7 Indien de klachtenfunctionaris 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.
- 4.8 Een uiting van onvrede of een klacht over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij 's Heeren Loo, worden behandeld op basis van deze klachten- en complimentenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. Degene die de onvrede uit of de klacht indient kan zich in dat geval wenden tot een klachtenfunctionaris van een andere regio.

Artikel 5. Ondersteuning en bijstand

- 5.1 Degene die zijn onvrede wil uiten of een klacht wil indienen kan zich in het kader van deze regeling laten ondersteunen door een ander (uit zijn netwerk) of kosteloos door een cliëntvertrouwenspersoon en/ of een tolk.

Artikel 6. Contactgegevens

- 6.1 De actuele contactgegevens van klachtenfunctionarissen, cliëntvertrouwenspersonen, de CKC en de geschilleninstantie zijn vermeld op www.sheerenloo.nl/klacht. De contactgegevens kunnen ook worden opgevraagd bij de manager van de locatie of Klantcontact Landelijk (0800 – 355 55 55).

Hoofdstuk 2. Complimenten en onvrede

Artikel 7. Een compliment of onvrede (door)geven

- 7.1 Een compliment of onvrede kan worden (door)gegeven aan een medewerker van 's Heeren Loo. Die zorgt dat dit compliment of deze onvrede op de juiste plek terecht komt, tenzij degene die het compliment of de onvrede heeft geuit dit niet wil.
- 7.2 Indien een medewerker signaleert dat een cliënt of vertegenwoordiger ontevreden is, vraagt hij daar actief naar en bespreekt hij zo nodig de mogelijke vervolgstappen.

Artikel 8. Onvrede met opvolging

- 8.1 De onvrede kan worden besproken met:
 - a. een (betrokken) medewerker, zoals de persoonlijk begeleider,
 - b. de leidinggevende van deze medewerker,
 - c. de cliëntvertrouwenspersoon,
 - d. de klachtenfunctionaris.
- 8.2 De medewerker, leidinggevende en klachtenfunctionaris maken degene die zijn onvrede heeft geuit attent op de klachten- en complimentenregeling, de (rol van de) klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon en betrekken deze op verzoek van degene die zijn onvrede heeft geuit bij het vervolg.
- 8.3 Degene die zijn onvrede heeft geuit wordt in de gelegenheid gesteld om zijn onvrede met de betrokken personen te bespreken. Deze betrekken anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en degene die zijn onvrede heeft geuit daartegen geen bezwaar heeft.
- 8.4 De leidinggevende kan de onvrede in het team bespreken, mits degene die zijn onvrede heeft geuit geen bezwaar heeft, met als doel te komen tot mogelijke verbeteringen.

Artikel 9. Afronding

- 9.1 In geval van opvolging krijgt degene die zijn onvrede heeft geuit een terugkoppeling over wat er met de onvrede is gedaan.
- 9.2 Indien degene die zijn onvrede heeft geuit niet tevreden is met de uitkomst, kan hij een regionale klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zie hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 3. Regionale klacht

Artikel 10. Wie kan een klacht indienen

- 10.1 De klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt,
 - b. diens vertegenwoordiger (met inachtneming van dit artikel),
 - c. diens nabestaande.
- 10.2 Indien klager vertegenwoordiger is van een cliënt die de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt en ter zake wilsbekwaam is, dient klager aan te tonen dat cliënt instemt met de indiening van de klacht en vertegenwoordiging tijdens de klachtprocedure.⁴
- 10.3 Indien klager vertegenwoordiger is van een cliënt die ter zake wilsonbekwaam is en de klacht betrekking heeft op zaken die onder de verantwoordelijkheid van een andere vertegenwoordiger vallen en niet tevens onder die van klager, dient hij aan te tonen dat de andere vertegenwoordiger instemt met de indiening van de klacht en/of vertegenwoordiging tijdens de klachtprocedure.
- 10.4 Een naaste en/ of vertegenwoordiger van een cliënt heeft het recht zelfstandig een klacht in te dienen, indien de klacht gaat over een gedraging van beklagde jegens deze naaste en/ of vertegenwoordiger.
- 10.5 De persoon die niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd en dat onterecht vindt, kan daarover een klacht indienen.
- 10.6 Voor (spoed) Bopz-klachten (artikel 41 lid 1 Bopz) geldt het volgende: naast de in artikel 9 lid 1 genoemde personen kunnen medecliënten, de echtgenoot, de ouder(s) en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn (kind van cliënt, grootouders van cliënt etc.) en in de zijlijn tot en met de tweede graad (broer en zus van cliënt), klachten indienen. In afwijking van artikel 10 lid 2 en 3 heeft de vertegenwoordiger in dat geval een zelfstandig klachtrecht.
- 10.7 Indien klager een curator, mentor of bewindvoerder is, dient hij van de rechterlijke beschikking daartoe een afschrift te overleggen.

Artikel 11. Hoe en waar kan een klacht worden ingediend

- 11.1 De klacht kan alleen schriftelijk, in de Nederlandse taal, worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van de regio, waar cliënt zorg en/ of ondersteuning ontvangt. Klager kan zich hierbij laten ondersteunen (zie artikel 5.1). Klager kan het klachtformulier gebruiken (zie website 's Heeren Loo).
- 11.2 In de klacht staat in ieder geval vermeld:
 - a. de voornaam en/ of initialen van cliënt,
 - b. de achternaam van cliënt,
 - c. de contactgegevens van cliënt: straat, huisnummer, postcode, woonplaats en indien beschikbaar e-mailadres en telefoonnummer,
 - d. de geboortedatum van cliënt,
 - e. indien klager geen cliënt is, dan vermeldt het klaagschrift tevens diens gegevens (a t/m d),
 - f. de omschrijving van de klacht(en), en
 - g. indien bekend de naam en functie van beklagde(n).

⁴ Hierbij kan gebruik worden gemaakt van een machtigingsformulier (zie website 's Heeren Loo).

- 11.3 Indien van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht via de klachtenfunctionaris bij de regio indient, kan hij zijn klacht direct bij de CKC⁵ of de geschilleninstantie indienen.
- 11.4 Klager kan een (spoed) Bopz-klacht alleen indienen bij de CKC.⁶ Indien de klachtenfunctionaris zo'n klacht ontvangt, zal hij de klacht – na instemming van klager – naar de CKC sturen.

Artikel 12. Bevoegdheid klachtenfunctionaris

- 12.1 De klachtenfunctionaris is niet bevoegd als de klacht zich niet richt op de zorg van 's Heeren Loo.
- 12.2 Als de klacht betrekking heeft op behandeling en er geen regionale betrokkenheid is, is de klachtenfunctionaris van de regio, waar de cliënt de behandeling krijgt, bevoegd de klacht te behandelen.
- 12.3 De klachtenfunctionaris kan de klachtbehandeling, in overleg met klager, door een andere klachtenfunctionaris van 's Heeren Loo over laten nemen indien dat naar zijn oordeel ten gunste komt van de behandeling.
- 12.4 Indien de klachtenfunctionaris op grond van dit artikel niet bevoegd is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 13. Ontvangst en ontvankelijkheid klacht

- 13.1 De klachtenfunctionaris stuurt klager binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- 13.2 De klachtenfunctionaris informeert de beklaagde en de betrokken directeur(en) over de klacht en betreft hen zo nodig bij de behandeling daarvan.
- 13.3 Een klacht is niet ontvankelijk en wordt daarom niet in behandeling genomen indien:
- a. klager niet klachtgerechtigd is,
 - b. de klacht niet voldoet aan artikel 11 lid 2,
 - c. een (soort)gelijke klacht van klager bij de klachtenfunctionaris ligt,
 - d. de directeur eerder een besluit heeft genomen over een (soort)gelijke klacht van klager en zich geen nieuwe feiten en/ of omstandigheden hebben voorgedaan,
 - e. klager anonieme behandeling wenst,
 - f. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden en zich in de tussentijd geen nieuwe feiten en/ of omstandigheden hebben voorgedaan,
 - g. de klacht ook in behandeling is (geweest) bij de CKC of de geschilleninstantie.
- 13.4 Indien de klacht alleen betrekking heeft op een gedraging van een andere zorgaanbieder, en daarom niet in behandeling kan worden genomen, kan de klachtenfunctionaris, indien klager dat wenst, de klacht en de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens van klager aan de verantwoordelijke andere zorgaanbieder sturen.
- 13.5 Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en directeur.

⁵ In dat geval is het reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten van toepassing.

⁶ Idem voetnoot 6.

Artikel 14. Termijn klachtbehandeling en besluit directeur

- 14.1 De termijn tussen de indiening van de klacht en het besluit daarop van de directeur is zes weken. Deze termijn kan verlengd worden met maximaal vier weken, als dit noodzakelijk is voor zorgvuldig onderzoek. Dat deelt de klachtenfunctionaris mee aan de betrokkenen en de directeur met vermelding van de nieuwe termijn. Indien over de klacht ook niet binnen de verlengde termijn een besluit kan worden genomen, wordt met klager afgestemd of de termijn verlengd kan worden en zo ja tot welk moment.
- 14.2 Indien de klager niet instemt met de tweede verlenging en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de CKC of de geschilleninstantie, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Artikel 15. Hoe wordt de klacht behandeld

- 15.1 De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met beklagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris het vervolg en informeert betrokkenen hierover. Mogelijke uitkomst van het gesprek met klager is dat alsnog gekozen wordt voor de route zoals beschreven in hoofdstuk 2 Complimenten en onvrede.
- 15.2 De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen. Hierbij kan gedacht worden aan een gesprek tussen klager en beklagde en/ of de betrokken directeur, indien gewenst met bemiddeling, en het inschakelen van een deskundige. In ieder geval moet de beklagde de gelegenheid krijgen op de klacht te reageren. Indien de klacht (mede) gaat over vergoeding van schade wordt de afdeling aansprakelijkheid betrokken.
- 15.3 De klachtenfunctionaris informeert de betrokkenen zo spoedig mogelijk over de uitkomsten van de klachtbehandeling. De betrokkenen kunnen vervolgens reageren op de uitkomsten van de klachtbehandeling. De klachtenfunctionaris informeert hen over elkaars reactie en bemiddelt naar eigen inzicht bij verschil van mening.
- 15.4 De klachtenfunctionaris informeert binnen twee weken voor afloop van de (verlengde) termijn de directeur over de uitkomsten van de klachtbehandeling en de reacties van betrokkenen.
- 15.5 De klachtenfunctionaris beschermt bij de behandeling van de klacht zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Gesprekken in het kader van de klachtbehandeling zijn vertrouwelijk.

Artikel 16. Behandeling klacht die over meerdere zorgaanbieders gaat

- 16.1 Indien de klacht gaat over meerdere zorgaanbieders, klager aangeeft ook bij de andere zorgaanbieder(s) de klacht te hebben ingediend en toestemming geeft voor een gecombineerde klachtbehandeling, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieder(s) waar de klacht ook is ingediend.
- 16.2 De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk besluit dan wel een op elkaar afgestemd besluit van de zorgaanbieders afzonderlijk.
- 16.3 Onder zorgaanbieders wordt in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten volgens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

- 16.4 Wanneer klager niet instemt met een gecombineerde behandeling, beperkt de klachtenfunctionaris zich in de behandeling van de klacht tot het deel dat 's Heeren Loo aangaat.

Artikel 17. Intrekking van de klacht

- 17.1 Klager kan de klacht op elk moment intrekken. Dit betekent dat de klacht niet verder behandeld wordt. Indien klager dit niet schriftelijk kan of wil bevestigen, bevestigt de klachtenfunctionaris de intrekking schriftelijk aan klager.
- 17.2 De klachtenfunctionaris informeert beklaagde en de directeur zo spoedig mogelijk over de intrekking.

Artikel 18. Besluit directeur

- 18.1 De regiodirecteur neemt een besluit over de klacht en betreft daarbij andere betrokken directeuren. In uitzondering hierop neemt de directeur Expertisecentrum Advisium het besluit, wanneer de klacht betrekking heeft op behandeling en er geen regionale betrokkenheid is.
- 18.2 De directeur stuurt zijn besluit over de klacht aan de betrokkenen. Hij geeft daarin aan:
- hoe de klacht is behandeld,
 - wat zijn besluit is over de klacht,
 - of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
 - dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, de klacht kan voorleggen aan de CKC (artikel 20) of de geschilleninstantie (artikel 21), onder vermelding van de termijn waarbinnen klager dit kan doen en de contactgegevens van de CKC en de geschilleninstantie.

Artikel 19. Afronding en nazorg

- 19.1 De directeur bespreekt de maatregelen met de betrokken medewerkers en bewaakt de voortgang daarvan.
- 19.2 De directeur informeert klager over het resultaat van de genomen maatregelen.
- 19.3 Indien klager niet tevreden is met het besluit van de directeur, of indien het besluit niet tijdig is genomen, kan hij een klacht indienen bij de CKC of een geschil voorleggen bij de geschilleninstantie. Zie hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 4. Klachtencommissie en geschilleninstantie

Artikel 20. Centrale Klachtencommissie Cliënten

- 20.1 Indien klager na het doorlopen van hoofdstuk 3 niet tevreden is over de uitkomst van de regionale klachtbehandeling of als de behandelingstermijn van tien weken is overschreden, kan hij zijn klacht voorleggen aan de CKC. De CKC is een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit een externe voorzitter en externe leden. De CKC beoordeelt, op grond van het reglement, of zij de klacht in behandeling kan nemen.
- 20.2 Indien van klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat hij zijn klacht via de klachtenfunctionaris bij de regio indient, kan klager direct (zonder het doorlopen van hoofdstuk 3) zijn klacht bij de CKC indienen. De CKC beoordeelt of hiervan daadwerkelijk sprake is.
- 20.3 De behandeling van de klacht door de CKC is kosteloos voor klager en wordt door 's Heeren Loo vergoed.
- 20.4 Meer informatie over de werkwijze van de CKC is opgenomen in het reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten. Dit reglement is op te vragen bij Klantcontact of de CKC en gepubliceerd op:
www.sheerenloo.nl/klacht
- 20.5 Indien klager niet tevreden is met het besluit van de Raad van Bestuur op de uitspraak van de CKC, kan hij een geschil voorleggen bij de geschilleninstantie. Zie artikel 21.

Artikel 21. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

- 21.1 Indien klager na het doorlopen van hoofdstuk 3 niet tevreden is over de uitkomst van de regionale klachtbehandeling of als de behandelingstermijn van tien weken is overschreden, kan hij het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie. Dit kan ook als klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling door de CKC (zie artikel 20). De geschilleninstantie beoordeelt of zij het geschil in behandeling kan nemen.
- 21.2 Indien van klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat hij zijn klacht via de klachtenfunctionaris bij de regio indient, kan klager direct (zonder het doorlopen van hoofdstuk 3 of artikel 20) zijn klacht bij de geschilleninstantie indienen. De geschilleninstantie beoordeelt of hiervan daadwerkelijk sprake is.
- 21.3 Indien de geschilleninstantie informatie bij 's Heeren Loo opvraagt tijdens een geschilprocedure dient de geschilleninstantie daarvoor aan te tonen dat cliënt en/ of vertegenwoordiger daarvoor toestemming heeft gegeven.
- 21.4 De kosten voor klager van de behandeling van het geschil zijn € 52,50 (peiljaar 2017, kijk voor de actuele prijs op de hieronder genoemde site).
- 21.5 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van een geschil, een uitspraak in de vorm van een bindend advies. Daarnaast is de geschilleninstantie bevoegd een schadevergoeding toe te kennen.
- 21.6 De regeling van de geschilleninstantie is gepubliceerd op:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

Artikel 22. Archivering en bewaartermijn

- 22.1 De klachtenfunctionaris neemt de volgende stukken die betrekking hebben op de klacht op in het klachtdossier:
- de klacht;
 - gevoerde correspondentie;
 - gespreksverslagen;
 - de uitkomsten van de klachtbehandeling;
 - besluit directeur of Raad van Bestuur.
- 22.2 Het klachtdossier maakt geen onderdeel uit van het cliëntdossier. In het cliëntdossier mag geen aantekening worden gemaakt over de indiening van een klacht, tenzij klager en/of cliënt daarmee instemt.
- 22.3 De bewaartermijn van een klachtdossier is twee jaar, te rekenen vanaf de dag waarop het klachtdossier wordt gesloten. De klachtenfunctionaris kan deze termijn verlengen indien hij een claim voorziet of de klacht betrekking heeft op een andere lopende juridische procedure.

Artikel 23. Registratie en jaarverslag

- 23.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een digitale registratie van regionale klachten en trends conform het door 's Heeren Loo vastgestelde format. De klachtenfunctionaris verstrekt deze registratie maandelijks aan de directeur.
- 23.2 De directeur en de CKC rapporteren twee keer per jaar aan de Raad van Bestuur via Zorgbeleid. Zorgbeleid maakt minimaal eenmaal per jaar hiervan een verslag met analyse voor de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur deelt dit met de daartoe geëigende overlegorganen en medezeggenschap.

Artikel 24. Slotbepalingen

- 24.1 Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2017 en vervangt de klachtenregeling cliënten (vastgesteld maart 2015).
- 24.2 Deze regeling kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur, nadat de CCR daarover verzwaard advies heeft uitgebracht en de COR ermee heeft ingestemd. Zo lang een nieuwe regeling niet is vastgesteld, blijft de huidige van kracht, ongeacht het verstrijken van de termijn waarbinnen de huidige regeling diende te worden geëvalueerd.
- 24.3 In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur. Indien bepalingen van deze regeling in strijd zijn met hetgeen wettelijk is bepaald, prevaleert het wettelijk bepaalde. Bij wijziging van wet zal deze regeling zo spoedig mogelijk worden geëvalueerd en aangepast indien nodig.
- 24.4 Deze regeling en het reglement CKC worden op de Portal en website van 's Heeren Loo gepubliceerd.

Ondersteunende informatie

Informatiebronnen voor de gebruiker

- WEBSITE 's Heeren Loo (www.sheerenloo.nl)
- PORTAL 's Heeren Loo
- Folder over complimenten en klachten cliënten (tekst- en pictoversie)

Klachtenfunctionarissen en cliëntvertrouwenspersonen

Website: www.sheerenloo.nl/klacht

Klantcontact Landelijk

Telefoon: 0800 – 355 55 55
Mail: klantcontact.landelijk@sheerenloo.nl
Post: 's Heeren Loo
Klantcontact Landelijk
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

Centrale Klachtencommissie Cliënten

Mail: klacht.ckc@sheerenloo.nl
Post: Centrale Klachtencommissie Cliënten 's Heeren Loo,
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

Geschillencommissie gehandicaptenzorg

Digitaal: Klachtformulier op website
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>
Post: De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Beheergegevens

Trefwoorden

Beklaagde, Bopz, CKC, cliëntvertrouwenspersoon, compliment, klachten- en complimentenregeling, geschilleninstantie, klacht, klachtencommissie, klachtenfunctionaris, klager, onvrede, Wkkgz

Documentbeheerder

Zorgbeleid en Bestuursondersteuning

Datum	Omschrijving wijziging
Juni 2011	Bestuursondersteuning
September 2011	Ingevoegd bemiddelingsfunctie en consequent CKC doorgevoerd
April 2013	Inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd n.a.v. advies CCR
23 april 2013	Reglement vastgesteld door de Raad van Bestuur
Juli 2013	Wijziging considerans, artikel 2 en 3, de titel van artikel 12 en 13 en de begripsbepaling n.a.v. advies CCR
23 juli 2013	Klachtenregeling voorlopig vastgesteld door Raad van Bestuur
Oktober 2013	Wijzigingen n.a.v. advies CCR en opmerkingen regiodirecteuren
November 2013	Laatste wijzigingen n.a.v. advies CCR
September 2014	Evaluatie klachtenregeling
Januari 2015	Wijzigingen n.a.v. advies CCR
Januari 2017	Aanpassing aan de Wkkgz en na raadpleging stakeholders
Juni 2017	Klachten- en complimentenregeling is vastgesteld door de RvB

