

## **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGLEMENT HOEVE BRAAMHORST**

De doelstelling van dit klachten- en geschillenreglement is het creëren van de voorwaarden voor een evenwichtige behandeling van klachten van (nabestaanden van) cliënten van Hoeve Braamhorst teneinde een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht.

### **Artikel 1 Begrippen**

**klacht:** elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de begeleider jegens een cliënt.

**klager:** degene die als (voormalig) cliënt dan wel namens de cliënt (dan wel, als de patiënt is Overleden) als zijn nabestaande of gemachtigde een klacht indient bij de begeleider of voornemens is een klacht in te dienen

**beklaagde:** de begeleider

**klachtenfunctionaris:** een onpartijdige contactpersoon die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklaagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie.

**gedraging:** enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt

**begeleider:** Lotte van Oijen of andere begeleider die optreedt namens Hoeve Braamhorst

### **Artikel 2 Algemeen**

De begeleider is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige klachtafhandeling.

De begeleider zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en bespreken met het managementteam, waarna een eerste besluit komt. Als klager en beklaagde er niet samen uitkomen, dan wordt vanuit beklaagde de klachtenfunctionaris ingeschakeld.

### **Artikel 3 Klachtenfunctionaris**

De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en begeleider en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en begeleider.

Hoeve Braamhorst waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:

- niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- de vrijheid heeft zijn/haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de begeleider.
- Hoeve Braamhorst draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

De klachtenfunctionaris heeft in zijn contact met klager onder meer tot taak:

- te informeren over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- te informeren in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van begeleiders/-verleners;
- te informeren over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand; en
- te adviseren over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

## **Artikel 4 Klachtafhandeling**

### **4.1 Indiening klacht**

Een klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de begeleider.

Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklagde tot een oplossing te komen, stuurt de begeleider de klacht door naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en biedt aan te bemiddelen.

Als blijkt dat de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat de klacht naar genoegen van de klager is opgelost of als de klager geen bemiddeling wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de begeleider.

Alvorens de klacht officieel wordt ingediend bij de begeleider, biedt de klachtenfunctionaris aan de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klachtonderdelen, zodat daarop door de begeleider een oordeel over de (on)gegrondheid kan worden gegeven en zo nodig ook met het vaststellen van (de persoon van) de beklagde(n).

De begeleider stelt zowel de klager als de beklagde(n) in de gelegenheid schriftelijk, en zo nodig mondeling, een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd.

Hij zal daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toepassen.

De klager en beklagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.

### **Artikel 4.2 Ontvankelijkheid klacht**

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

de klacht geen betrekking heeft op de begeleider; o de klacht anoniem is ingediend; o de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);

een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;

door de begeleider al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;

de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar aangehouden na afsluiting van de behandeling/gedraging waarop de klacht ziet.

Indien de klacht als niet-ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen meegedeeld aan klager.

### **Artikel 4.3 Oordeel omtrent klacht**

De begeleider zal klager binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling sturen, waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de begeleider over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

De in lid 1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien daartoe volgens de begeleider noodzaak bestaat in verband met de zorgvuldige behandeling van een klacht. De begeleider moet van deze verlenging voor het verstrijken van de termijn van zes weken mededeling doen aan klager.

Indien de begeleider voorziet dat het niet lukt om binnen genoemde termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht in verband met bijvoorbeeld de complexiteit van het dossier, geeft de begeleider in ieder geval binnen tien weken een reactie dan wel een voorlopig oordeel aan de klager en geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn hij voornemens is een definitief oordeel te vellen.

De eindrapportage van de begeleider bevat de volgende stukken: een kopie van de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, een uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

De eindrapportage wordt verzonden aan klager en beklagde(n).

De begeleider deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager mede of maatregelen worden genomen naar aanleiding van het oordeel over de klacht en, zo ja, welke.

### **Artikel 4.4 Klacht andere zorgaanbieder**

De begeleider zal ervoor zorg dragen dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig zal worden overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De begeleider stelt klager van deze overdracht in kennis en vraagt daarbij om toestemming. Indien de klager voor de overdracht geen toestemming geeft, zal de zorgaanbieder de klacht zelf afhandelen.

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder verleent en de klager aan de begeleider heeft laten weten ook bij die ander een klacht te hebben ingediend, zal de begeleider met toestemming van de klager zorg dragen voor een effectieve en zorgvuldige gecombineerde behandeling van klachten. Hij treedt daartoe tijdig in overleg met de verantwoordelijke personen van de andere zorgaanbieder.

### **Artikel 5 Registratie, verslaglegging en archivering**

De registratie van klachten door de begeleider geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.

De begeleider legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.

De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in een archief.

**Artikel 6      Geheimhouding**

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij de begeleider ingediende klachten zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.

**Artikel 7      Geschilleninstantie**

Zoals voortvloeit uit het bepaalde in artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz heeft een klager het recht een geschil met een zorgaanbieder voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie indien hij niet tevreden is met het oordeel van de van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen.

De begeleider is met het oog hierop aangesloten bij de 'De Geschillencommissie'

Tel: 070-310 53 71