



Klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon

Versie 3, november 2019

Algemene klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon.

Uitleg en bedoeling van deze klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon.

Deze procedure en het protocol is de algemene klachtenprocedure voor medewerkers, vrijwilligers, cliënten en deelnemers bij Stichting Oases.

Natuurlijk doet Oases er alles aan om klachten te voorkomen, ze wil wat ze doet goed doen en dat iedereen tevreden is. Toch kan er ondanks dat een klacht ontstaan. Het is belangrijk dat een klacht uitgesproken wordt, juist omdat Oases wat ze doet graag goed en nog beter wil doen.

Meestal komen we er onderling wel uit. Kan de klacht bij de persoon om wie het gaat aangegeven worden, ook met hulp of ondersteuning van de begeleiding of leidinggevende. Daarover gaat deze klachtenprocedure en protocol beschrijving. Daarnaast staat hier beschreven wat te doen als dat niet lukt of kan.

Naast deze algemene klachtenprocedure zijn er daarnaast nog speciale klachtenprocedures voor:

- **Pauze en herstel voor jongeren en jongvolwassenen voor klachten over de hulpverlening.**
- **Werknemers in geval van een arbeidsconflict.**
- **Klachten over de omgang van gegevens en privacy.**

De informatie daarover is overhandigd bij de plaatsingsovereenkomst of bij het tekenen van het arbeidscontract. Daarnaast is op de website de informatie te vinden over de omgang met privacy en de mogelijkheid daarover een klacht in te dienen. Ook kan informatie altijd opgevraagd worden bij behoefte.

Het is wettelijk verplicht om een klachten procedure en protocol vast te stellen, waardoor deze uitgebreid en volgens de regels moet zijn opgesteld. Dit document voldoet daaraan.

Voor het gemak heeft Oases naast dit protocol de folder 'Ik heb een klacht' voor haar specifieke doelgroepen. Hierin staat kort hoe je kunt handelen als je een klacht hebt en wordt je verwezen naar de verschillende mogelijkheden, waaronder procedures/protocollen, zoals deze.

Omdat het over jouw rechten gaat is het advies van Oases om altijd de betreffende protocollen zoals deze door te lezen. Je leidinggevende of begeleider van Oases kun je daarbij om hulp vragen.

1. Veilig klimaat

De Oases wil een veilig klimaat scheppen voor alle betrokkenen. Grensoverschrijdend gedrag en ongewenste omgangsvormen zijn niet acceptabel. Directie en medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in de organisatie. Zij tonen zelf gewenst gedrag en nemen duidelijk stelling tegen ongewenst gedrag.

2. Inbreuk op het veilige klimaat

Mochten zich ongewenste omstandigheden en onveilige situaties toch voordoen, dan dient de Oases mogelijkheden te hebben voor iedere individuele medewerker, vrijwilliger, cliënt, deelnemer en logeergast om dit te uiten en te laten onderzoeken. Dat dient zo plaats te vinden dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de melder van de klacht is gewaarborgd.

3. Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden en/of onveilige situaties.

- a. Bij ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, een vrijwilliger of van een cliënt of deelnemer.
- b. Bij integriteitskwesties, d.w.z. als zich misstanden in de organisatie voordoen.
- c. Bij overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf op de Oases, waarbij betrokkenen ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, medewerker, vrijwilliger of een gast van de Oases.

In het hierna volgende zullen deze worden aangeduid als "ongewenste situaties"

Dit protocol heeft betrekking op alle ongewenste situaties.

In bijlage 1 zijn, om enig inzicht te geven in de situatie waar het om kan gaan, voorbeelden gegeven. De daarin genoemde situaties betreffen uitdrukkelijk niet een limitatieve opsomming. Ook bij andere situaties, die door een medewerker, vrijwilliger of cliënt/deelnemer als ongewenst worden ervaren, is dit protocol van toepassing.

4 Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van ongewenste situaties?

Omdat het van belang is, dat de onvrede zo snel mogelijk wordt opgelost, staan algemeen achtereenvolgens de volgende mogelijkheden open:

a) Klachtopvang

Bij klachtopvang wordt contact opgenomen met de betrokkene of met diens direct leidinggevende (als de betrokkene een medewerker of vrijwilliger is) respectievelijk met het hoofd gastenbegeleiding (wanneer de betrokkene een gast is). Samen proberen de betrokkene (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan bestaat de mogelijkheid van klachtbemiddeling.

b) Klachtbemiddeling

Bij klachtbemiddeling wordt de klacht voorgelegd bij de directeur van de betreffende Oases. Hij of zij zelf, of een door hem/haar aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen. Met als belangrijkste doelen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie. Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan kan een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon.

c) Beroep op de externe vertrouwenspersoon

Betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld een beroep te doen op de vertrouwenspersoon in voorkomende gevallen van ongewenste situaties, integriteitskwesaties en overige aangelegenheden, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn.

Voor de rol van de externe vertrouwenspersoon wordt verwezen naar onderdeel 5 van dit protocol.

d) Klachtbehandeling

Dit betreft de formele klachtenprocedure. Voor deze procedure wordt verwezen naar onderdeel 6 en 7 van dit protocol.

Het beroep doen op de externe vertrouwenspersoon wordt als derde mogelijkheid genoemd. Wanneer echter de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geeft, kan ook in de fasen van klachtopvang en klachtbemiddeling contact opgenomen worden, om te overleggen hoe in zijn of haar situatie het beste gehandeld kan worden. De vertrouwenspersoon fungeert dan als wegwijzer en meedenker.

Het voorgaande, namelijk hoe medewerkers, vrijwilligers en gasten in een ongewenste situatie kunnen handelen, is in de bijlage 2 schematisch vastgelegd.

Daarnaast zijn er, als op de eerste pagina vermeld, extra klachten en geschillen mogelijkheden voor de mensen die zorg of hulpverlening ontvangen, of voor Oases werken.

Vertrouwenspersoon.

a) Benoeming vertrouwenspersoon door het bestuur

Het bestuur benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, vrijwilligers, deelnemers en cliënten, steeds voor een periode van 3 jaar. Herbenoemingen zijn toegestaan.

b) Profiel vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- heeft empathisch vermogen, kan zich inleven in een ander;
- heeft een liefdevolle houding;
- is onafhankelijk en objectief;
- kan luisteren zonder (voor) oordeel;
- kan helder communiceren;
- is in staat grenzen te bewaken van de ander en van zichzelf;
- neemt zelfstandig beslissingen;
- heeft een open houding in relaties met anderen;
- heeft voldoende gespreksvaardigheid bij luisteren, samenvatten en doorvragen;
- weet balans te houden tussen afstand en nabijheid;
- heeft tenminste een HBO-niveau;
- heeft affiniteit met de Oases en de identiteit van de Oases;
- beschikt over kennis van de problematiek;
- heeft de bereidheid zich de interne organisatie en daarbij horende procedures/regels eigen te maken;

c) Contactgegevens huidige vertrouwenspersoon

Voor de periode 1 juli 2018 t/m 30 juni 2019 is benoemd:

Naam: Ceciel Klaassen

Telefoon: 0610695667

E-mail: vertrouwenspersoonoases@outlook.com

In geval van jeugdhulpverlening kunnen jongeren en hun ouders er ook voor kiezen om met de vertrouwenspersoon van het AKJ contact op te nemen: www.akj.nl tel. 088 555 1000

d) Rol van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ondersteunt niet het belang van de organisatie of van diegene tegen wie de klacht is gericht, maar is er primair ter behartiging van de belangen van de melder.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de melder emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij een informerende rol en doet niets zonder dat de melder dat wil.

De vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werk onafhankelijk van de Oases of van de bij de Oases werkende personen.

1

Wanneer in een bepaalde situatie beide betrokkenen zich tot de vertrouwenspersoon richten, zal de vertrouwenspersoon dit aan betrokkenen melden. Al naar gelang de situatie en beoordeling van de vertrouwenspersoon zelf, bepaald de vertrouwenspersoon naar eigen inzicht of en wie naar wie eventueel kan worden door verwezen. Daarbij houdt de vertrouwenspersoon rekening met het gestelde en benodigde profiel voor een vertrouwenspersoon en gebeurt dit met medeweten en instemming van de betrokkene zelf.

De vertrouwenspersoon rapporteert en registreert anoniem alle klachten en signalen die binnenkomen. En bespreekt conclusies over wat structurele knelpunten zijn binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon onderneemt ook actie als objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele zorg of dienstverlening geconstateerd worden en de cliënt zelf niet in staat is hierover adequaat een klacht te uiten. Al deze gegevens worden verwerkt in een periodiek rapport dat wordt besproken met de directie/het bestuur. Het rapport geeft tendensen binnen de organisatie weer. Dit geeft de organisatie inzicht waarmee beleid kan worden bijgestuurd. Zo levert de vertrouwenspersoon een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de instelling.

e) Verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon;

- Functioneert als aanspreekpunt bij ongewenste situaties die zich in de organisatie kunnen voordoen;
- Zorgt voor eerste opvang en begeleiding van diegene die klachten heeft;
- Zoekt samen met de melder naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- Geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures en over de consequenties daarvan;
- Verwijst melder naar daarvoor in aanmerking komende hulpverleningsinstanties;
- Neemt maatregelen om op korte termijn het welzijn van de melder te verbeteren, waar mogelijk door de aanleiding van de problematiek/klacht te stoppen. Wanneer de vertrouwenspersoon daartoe niet zelf bij machte is, schakelt de vertrouwenspersoon de leiding van de organisatie in.
- Verzoekt melder de klacht op schrift te zetten, als de problematiek aanhoudt, ondersteunt desgewenst de melder daarbij en stuurt de klacht naar de klachtencommissie ter behandeling.
- Is verantwoordelijk voor de nazorg ten aanzien van de melder (mede gericht op het voorkomen dat de melder aangesproken wordt op het doen van een melding/klacht).
- Evalueert de geboden hulp met betrokkene en ten behoeve van de organisatie.

f) Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De vertrouwenspersoon mag de informatie die hij van de melder heeft ontvangen zonder overleg met de melder niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding blijft bestaan als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is. De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

g) Jaarrapportage

De vertrouwenspersoon houdt een geanonimiseerde registratie bij (o.a. aantal meldingen, aard van de meldingen, wijze van afwikkeling) en koppelt dit geanonimiseerd terug in een jaarrapportage aan de directie. De directie bespreekt dit rapport met het bestuur.

h) Vergoedingen

De vertrouwenspersoon fungeert als vrijwilliger en ontvangt als zodanig uitsluitend een vergoeding van de gemaakte kosten. De vertrouwenspersoon volgt zo nodig, in overleg met de directie, in het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van Stichting Oases.

6 Formele klachtenregelingen

In het voorgaande is, naast een uiteenzetting van de rol van de vertrouwenspersoon, beschreven hoe de klachtopvang en de klachtbemiddeling fungeert. Wanneer deze interne procedure voor betrokkenen geen bevredigende uitkomst heeft, is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen.

Hiervoor zijn er een aantal mogelijkheden afhankelijk van waar de klacht over gaat

Klacht over Oases als zorgorganisatie: Algemeen blijft het de regel dat er eerst geprobeerd wordt om de klacht bij Oases zelf op te lossen, zoals in dit protocol en procedure document wordt beschreven. Indien nodig kan daarbij hulp en advies gevraagd worden bij de vertrouwenspersoon van Oases. Daarnaast of daarna kan de klacht neergelegd worden bij het **Klachtenportaal Zorg**, waar Oases bij is aangesloten. Daar bekijken ze de klacht en kiezen ze voor bemiddeling of voor directe voordracht bij de commissie. Als bemiddeling niet lukt komt de klacht bij de commissie. Deze beoordeelt de klacht en doet een bindende uitspraak, waar de klager en de beklagde zich aan moeten houden.

Klacht over een geregistreerde hulpverlener: Ook dan geldt dat het algemeen de regel blijft dat er eerst geprobeerd wordt om de klacht bij Oases zelf op te lossen. Door in gesprek te gaan met de hulpverlener, of diens collega hulpverlener, of de leidinggevende en de vertrouwenspersoon. Als het niet tot een oplossing komt of kan komen, kan de klacht voorgelegd worden bij het tuchtrecht. Is de hulpverlener SKJ geregistreerd, dan kan de klacht worden voorgelegd bij de SKJ (Kwaliteitsregister jeugd) Is de hulpverlener een geregistreerd sociaal werker of maatschappelijk werker, dan geldt het tuchtrecht van de Bpsw (Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk)

De Procedure tuchtrecht voor SKJ geregistreerde is te vinden op:

www.skjeugd.nl/informatie-over-tuchtrecht

De procedure tuchtrecht van de geregistreerde maatschappelijk werker of sociaal werker is als bijlage 4 achter dit document gevoegd.

Klacht over Oases als werkgever: Gaat de klacht over iets dat voortkomt uit de arbeidsovereenkomst en kom je er samen met Oases niet uit. Dan kan zowel de werkgever als de werknemer dit geschil voorleggen aan de commissie van geschillen bij FCB. Zij is het arbeidsmarktfonds voor de branches Sociaal Werk, Jeugdzorg en Kinderopvang.

Meer informatie is te vinden op:

www.jeugdzorg-werkt.nl/cao-jeugdzorg/commissie-van-geschillen

Voor alle andere klachten heeft Oases een eigen klachtenregeling

7 Klachtenregeling Oases

a) Behandeling klacht door de klachtencommissie Oases

Wanneer klachtopvang en klachtbemiddeling niet tot het gewenste resultaat hebben geleid en de klacht niet onder de situaties valt als beschreven in het hiervoor beschreven punt 6, kunnen gebruikers/deelnemers/gasten/medewerkers en vrijwilligers een klacht indienen bij de klachtencommissie van Oases. De klacht wordt schriftelijk ingediend. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht.

De klachtencommissie kan, wanneer partijen zich daarin kunnen vinden, een bemiddelaar/mediator aanwijzen. Wanneer een bemiddelingspoging niet gewenst wordt of niet mogelijk is, gaat de klachtencommissie over tot de behandeling van het beroep.

Bij het behandelen van de klacht kan de commissie:

- partijen en andere personen binnen de instelling oproepen voor hoor en wederhoor
- zelfstandig onderzoek instellen
- stukken raadplegen in het belang van het onderzoek (voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden)
- zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen.

De klachtencommissie doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd. De uitspraak van de commissie houdt mede een advies aan de leiding van organisatie in.

b) Klachtencommissie.

- Oases heeft een algemene klachtencommissie, voor klachten die niet binnen de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vallen. Dit zijn klachten gericht op de organisatie van Oases zelf. Bij twijfel over waar de klacht onder valt, zal dit doorgaans tijdens de procedure duidelijk worden of zal er vanuit de algemene klachtencommissie verwezen worden naar de passende commissie voor de betreffende klacht.

De klachtencommissie dient uit 3 jaarlijks door het bestuur aangewezen personen te bestaan. Daarbij is de klachtencommissie zodanig samengesteld, dat daarin competenties op juridisch gebied en op het gebied van zorg/hulpverlening zijn vertegenwoordigd.

c) Vertrouwelijkheid en geheimhouding.

De leden van de commissie zijn verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding. Deze verplichting blijft bestaan ook nadat zij opgehouden zijn te fungeren als lid van de commissie. De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

d) Vergoedingen.

De leden van de klachtencommissie fungeren als vrijwilliger en ontvangen als zodanig uitsluitend een vergoeding van de gemaakte kosten. De leden van de klachtencommissie volgen zo nodig, in overleg met de directie, in het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van Stichting Oases.

e) Behandeling klacht en beroep wanneer de klacht de directeur betreft.

In voorkomende gevallen kan een medewerker bij het bestuur een klacht indienen betreffende de directeur. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur. Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht.

De behandeling van de klacht vindt plaats volgens een door het bestuur vast te stellen procedure.

Het bestuur doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd. De uitspraak van het bestuur is bindend.

8 - Verantwoordelijkheden van de directeur

De directeur:

- informeert (nieuwe) medewerkers, vrijwilligers over het bestaan van de vertrouwenspersoon en deze klachtenregeling en verstrekt deze. Met daarbij de procedure bij een arbeidsconflict voor werknemers .
- Informeert jongeren en jongvolwassenen voor jeugdhulp en WMO over het bestaan van de vertrouwenspersoon en deze klachtenregeling en verstrekt deze. Met daarbij de informatie over het tuchtrecht voor hulpverlening.
- verwijst naar het protocol in een informatieset voor de vrijwilligers en in de informatiebrochure voor gasten
- verstrekt de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie alle informatie waarover de zij in de uitoefening van de functie dient te beschikken, respectievelijk ziet er op toe dat de betrokkenen in de organisatie deze informatie verstrekken
- ziet toe op het ontwikkelen van een veilig klimaat voor alle medewerkers, vrijwilligers en gasten.

vastgesteld door bestuur van Stichting Oases, d.d. 23-11-2019

Bijlage 1, Voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties

Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn:

- agressie en geweld
- seksuele intimidatie
- machtsmisbruik, onheuse bejegening
- pesten
- discriminatie

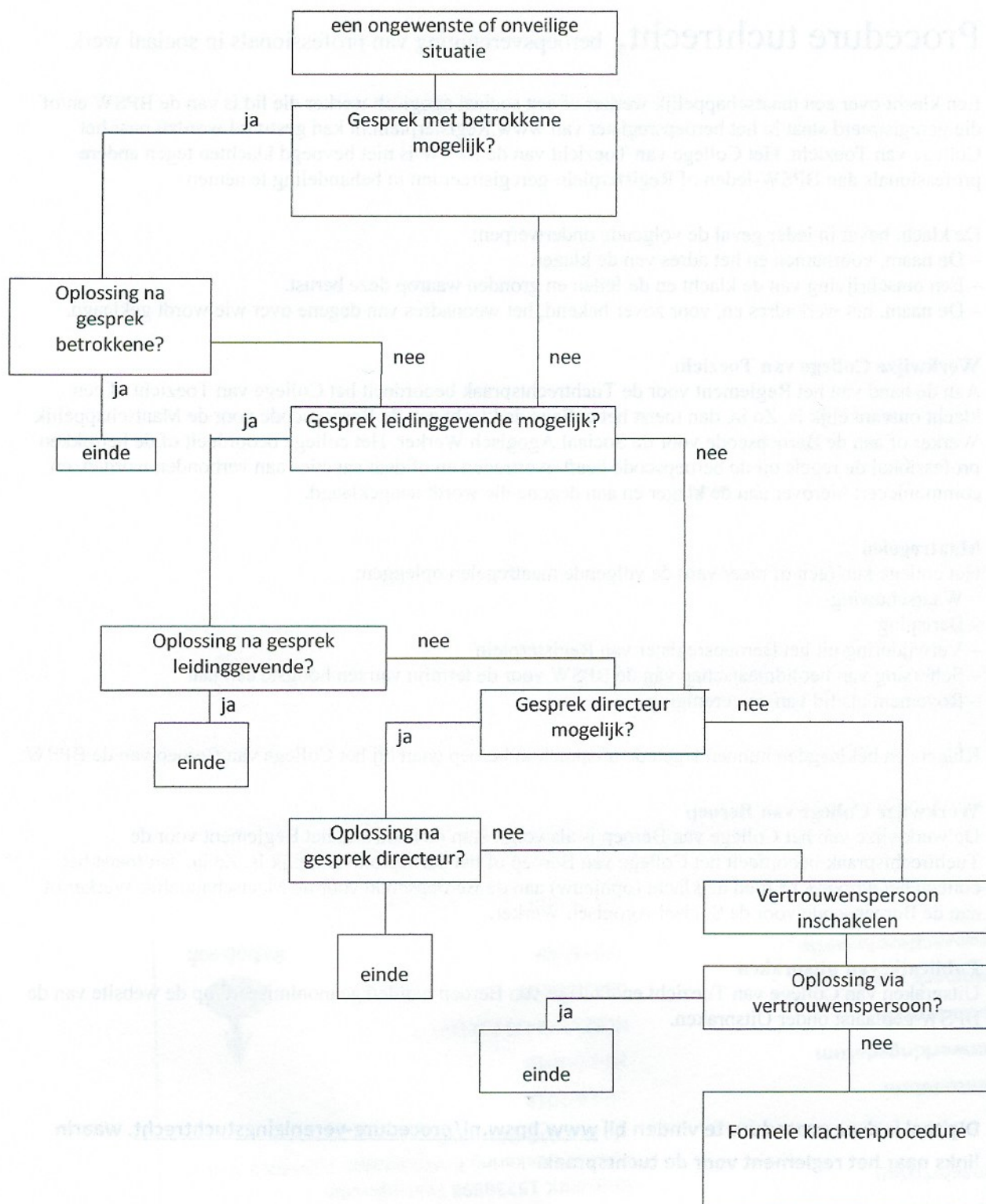
Voorbeelden van integriteitskwesaties (dat wil zeggen als zich misstanden in de organisatie voordoen) zijn:

- gebruik van gelden of andere middelen van de organisatie voor persoonlijke doeleinden
- andere vormen van fraude

Voorbeelden van overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in de stichting Oases, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger, deelnemer, cliënt of logeergast zijn:

- het ervaren van een permanente werkdruk, waarbij de leidinggevende geen erkenning en oplossing geeft
- arbeidsconflict (zowel betreffende teamlid als vrijwilliger) waarvoor in de interne structuur geen oplossing gevonden wordt
- situaties waarbij gasten zich onveilig voelen of onveiligheid veroorzaken, welke situaties in de organisatie niet worden opgelost

Bijlage 2 procedure



Opmerkingen:

1. Gesprek niet altijd mogelijk als de aangegeven gesprekspartner betrokken is bij de ongewenste situatie. Betrokkene mag dan op eigen initiatief de volgende stap in het schema zetten.
2. Als klacht de directeur betreft, wordt in plaats van "gesprek met directeur" gelezen: "gesprek met bestuurslid".
3. Klachtenprocedure: Indienen schriftelijke klacht, behandeling formele klacht door klachtencommissie.

Bijlage 3, procedure tuchtrecht bpsw

Procedure tuchtrecht, beroepsvereniging van professionals in sociaal werk.

Een klacht over een maatschappelijk werker of een sociaal agogisch werker die lid is van de BPSW en/of die geregistreerd staat in het beroepsregister van www.Registerplein.nl kan gestuurd worden naar het College van Toezicht. Het College van Toezicht van de BPSW is niet bevoegd klachten tegen andere professionals dan BPSW-leden of Registerplein-geregistreerden in behandeling te nemen.

De klacht bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

- De naam, voornamen en het adres van de klager.
- Een omschrijving van de klacht en de feiten en gronden waarop deze berust.
- De naam, het werkadres en, voor zover bekend, het woonadres van degene over wie wordt geklaagd.

Werkwijze College van Toezicht

Aan de hand van het Reglement voor de Tuchtrechtspraak beoordeelt het College van Toezicht of een klacht ontvankelijk is. Zo ja, dan toetst het college de klacht aan de Beroepscode voor de Maatschappelijk Werker of aan de Beroepscode voor de Sociaal Agogisch Werker. Het college beoordeelt of de betrokken professional de regels uit de beroepscode heeft overtreden en of daar sancties aan verbonden worden, en communiceert hierover aan de klager en aan degene die wordt aangeklaagd.

Maatregelen

Het college kan (een of meer van) de volgende maatregelen opleggen:

- Waarschuwing
- Berisping
- Verwijdering uit het Beroepsregister van Registerplein
- Schorsing van het lidmaatschap van de BPSW voor de termijn van ten hoogste één jaar
- Royement als lid van de vereniging

Klagers en beklagden kunnen tegen de uitspraak in beroep gaan bij het College van Beroep van de BPSW.

Werkwijze College van Beroep

De werkwijze van het College van Beroep is als volgt. Aan de hand van het Reglement voor de Tuchtrechtspraak beoordeelt het College van Beroep of het beroep ontvankelijk is. Zo ja, dan toetst het college het beroepschrift en de klacht (opnieuw) aan de Beroepscode voor de Maatschappelijk Werker of aan de Beroepscode voor de Sociaal Agogisch Werker.

Publicatie van uitspraken

Uitspraken van College van Toezicht en College van Beroep worden geanonimiseerd op de website van de BPSW geplaatst onder Uitspraken.

Digitaal is deze procedure te vinden bij www.bpsw.nl/procedure-verenigingstuchtrecht, waarin links naar het reglement voor de tuchtspraak.

Bijlage 4, klachtenreglement klachtenportaal Zorg

Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg

De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
 - b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
 - c. Zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de wet.
 - d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
 - e. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.
 - f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
 - g. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 2 Informele oplossing en indienen van een klacht

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger

proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
5. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 7 van deze klachtenregeling.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan Klachtenportaal Zorg verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 3 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de Klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
 - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2, zesde lid, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
 - c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd overleggen in artikel 1, eerste lid, onder e;
 - d. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
 - e. eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - f. de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan;
 - g. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

Artikel 4 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, draagt de zorgaanbieder er zorg voor dat de behandeling op zorgvuldige wijze wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, zal de Klachtenfunctionaris met de Klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden van de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
 - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen;
 - c. de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - d. de klager op diens verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
 - e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht.
 - f. de klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - g. het zorgdragen voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
 - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.
2. 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.
3. De Klachtenfunctionaris zal in het achter de klacht liggende behandeldossier geen inzage hebben zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
4. De Klachtenfunctionaris werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van klager en zorgaanbieder. De zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
5. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
6. Indien de Klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. In dat geval zal een andere Klachtenfunctionaris worden aangewezen.

7. De zorgaanbieder waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 7 Termijnen

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van keuze voor een mediationtraject.
4. De zorgaanbieder informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de Klachtenfunctionaris dit mee aan de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 9 Bekendmaking Klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten en diens vertegenwoordigers wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 10 Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Artikel 11 Geheimhouding

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, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.



Artikel 12 Verslaglegging

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de Klachtenfunctionarissen.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de Klachtenfunctionarissen behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGJ.
4. Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij zorgaanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

Artikel 13 Bewaarplicht

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 14 Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is in overeenstemming met representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 februari 2017 in werking.

Interne inbedding Oases:

Minimaal jaarlijks en eerder of vaker bij vragen rondom de kwaliteit van deze procedure en haar functionaliteit, wordt de procedure geëvalueerd en waar nodig aangepast. De verantwoordelijk daarvoor ligt bij het bestuur.

Ingekomen klachten worden bijgehouden en geregistreerd. Jaarlijks worden zij samen met de jaarlijkse rapportage vanuit de vertrouwenspersoon, KPZ en indien van toepassing BPSW, SKJ, of FCB geïnventariseerd en als vast onderdeel in het jaarverslag gerapporteerd. Bij aanwijzingen of vragen over het onvoldoende volstaan van de klachtenprocedure wordt deze herzien en aangepast door het bestuur.

Voor regel en wetgeving: Wkkgz, AVG, instemming cliëntenraad, tuchtrecht SKJ en Bpsw.

Versie beheer

Versie 1, oktober 2018

Versie 2, december 2018, aanpassingen tekst en lay-out

Versie 3, november 2019, toevoeging vermelding folders 'Ik heb een klacht'



Evaluatie jaarlijks

December 2020