

## Regeling Klachtenbehandeling cliënten SIG

---

De SIG wil op betrokken wijze kwalitatief goede zorg en diensten bieden. Het kan echter voorkomen dat de zorg- en dienstverlening niet wordt uitgevoerd zoals verwacht en dat er misverstanden of ergernissen ontstaan. Als cliënten en hun verwanten onvrede kenbaar kunnen maken krijgt de SIG de mogelijkheid om de zorg- en dienstverlening (verder) te verbeteren. De SIG vindt het belangrijk dat er goed wordt omgegaan met klachten van cliënten omdat dit van grote invloed is op de cliënttevredenheid, medewerkertevredenheid en op het imago van de organisatie. Zorgvuldig afhandelen van een klacht kan de relatie met een cliënt sterker maken dan die was.

Het beleid van de SIG is erop gericht om signalen van onvrede van cliënten zo vroeg mogelijk te signaleren en op te pakken, bij voorkeur daar waar de zorg direct in contact staat met de cliënt en diens naasten en bij voorkeur als het woord 'klacht' nog helemaal niet aan de orde is. Door individueel gericht te werken met kleine teams en duidelijke communicatielijnen met cliënt en familie wil de SIG de voorwaarden daarvoor scheppen.

*Om bovenstaande te bereiken heeft de SIG onder andere 'het Rode Klachtenformulier' in gebruik. Hier kunnen cliënten uitingen van onvrede laagdrempelig en direct (in de breedste zin des woords) melden. De formulieren komen terecht bij de interne FOBO-commissie die bekijkt wat er verder mee moet gebeuren en of bijvoorbeeld dit reglement Klachtenbehandeling Cliënten SIG moet worden ingeschakeld. Het Rode Klachtenformulier is één van de formulieren die de cliënt kan gebruiken.*

In de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (van kracht sinds 1 januari 2017) wordt de nadruk gelegd op informele klachtenbehandeling. Dat sluit goed aan bij het streven van SIG: er samen uitkomen. SIG wil cliënten en hun naasten stimuleren om hun onvrede zoveel mogelijk daar te bespreken waar deze is ontstaan of wel de klachtenbemiddelaar in te schakelen. Komt men er op de afdeling/in het team, al dan niet met de leidinggevende, niet uit, dan kan de klachtenbemiddelaar ondersteunen en/of bemiddelen bij het zoeken naar oplossingen waar alle betrokkenen mee verder kunnen. De klachtenbemiddelaar kan op elk moment van het proces benaderd worden, ook voor informatie en advies.

SIG vraagt van de medewerkers om klachten en uitingen van onvrede snel en adequaat op te pakken. Het streven is om elke klacht binnen 4 weken af te sluiten (ook bij de rode klachtenformulieren). Soms zal dat niet mogelijk zijn. Van medewerkers wordt te allen tijde verwacht dat zij de melders van onvrede op de hoogte te houden van en betrekken bij het proces van afhandeling.

Lukt het niet om oplossingen te vinden binnen de afdeling/locatie, dan kunnen klachten worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Die procedure is beschreven in dit reglement. Voor zaken die onder de Jeugdwet vallen (m.b.t. hun bekostiging) verwijzen wij naar het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg.

**Toepassing:**

Iedere cliënt die zorg- en/of dienstverlening ontvangt van SIG kan gebruik maken van de regelingen.

**Doel:**

- De mogelijkheid bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten voor iedere cliënt die zorg- en of dienstverlening van SIG ontvangt;
- Op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in de organisatie te signaleren en deze signalen aan te wenden voor kwaliteitsverbetering;
- Te voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

## Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder	: de stichting SIG, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur;
Raad van bestuur	: eindverantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening van SIG.
Cliënt	: de persoon die zorg- en/of dienstverlening vraagt dan wel aan wie SIG zorg of diensten verleent of heeft verleend, of diens bevoegd vertegenwoordiger. De cliënt kan ondersteund worden door zijn/haar bevoegd vertegenwoordiger.
Klacht	: een schriftelijke, per e-mail of mondeling geuite en opgetekende bij de Raad van Bestuur ingediende uiting van onvrede. Een klacht betreft een handeling, of het nalaten van een handeling -door het besluit van (een) medewerker(s) van de SIG of handelend in opdracht van de SIG– die/dat gevolgen heeft voor een cliënt.
Klager	: degene die een klacht indient. Dit kan een cliënt zijn of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger;
Aangeklaagde	: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
Platform Cliëntenraden	: de Centrale Cliëntenraad van de SIG die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de SIG;
Klachtenbemiddelaar	: degene die binnen de SIG kan ondersteunen en/of bemiddelen bij onvrede en klachten van cliënten;

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

SIG vindt het belangrijk dat op laagdrempelige (informele) wijze gevoelens van onvrede worden geuit en dat geprobeerd wordt daar een oplossing voor te vinden.

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- diens leidinggevende, de teamleider;
- de clustermanager
- de klachtenbemiddelaar.

### **Wat is de rol van de medewerker?**

Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de rode klachtenformulieren, deze klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.

Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

### **Wat is de rol van de teamleider?**

Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

### **Wat is de rol van de clustermanager?**

Indien een cliënt er met de teamleider er niet uitkomt, of de onvrede heeft betrekking op de teamleider, stelt de clustermanager de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker/teamleider is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de clustermanager of de cliënt dit niet wenst.

### **Wat doet de klachtenbemiddelaar?**

SIG heeft een dienstverleningsovereenkomst gesloten met een gespecialiseerd bureau ten behoeve van de inzet van een klachtenbemiddelaar. SIG stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.

De klachtenbemiddelaar ondersteunt of bemiddelt bij onvrede en klachten op verzoek van de cliënt, diens vertegenwoordiger, medewerkers of leidinggevenden.

De klachtenbemiddelaar adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan. Hij kan ook helpen met het oplossen van hun onvrede.

De klachtenbemiddelaar richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

De klachtenbemiddelaar registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn

bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

Indien de klachtenbemiddelaar van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen kan de klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenbemiddelaar worden behandeld door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur schakelt daartoe het bureau in van waaruit de klachtenbemiddelaar is ingezet om afspraken te maken over de inzet van een andere klachtenbemiddelaar.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Hoe kan een klacht worden ingediend?**

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Hierbij kan ook assistentie worden verleend door de klachtenbemiddelaar.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- de vertegenwoordiger van de cliënt; dit is iemand die op grond van een wettelijke maatregel of het ouderschap bij een minderjarige namens de cliënt kan optreden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenbemiddelaar is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### **Wat is de bevoegdheid van de Raad van Bestuur?**

De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht. De Raad van Bestuur vergewist zich er van dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

## **Wanneer is de klacht niet ontvankelijk?**

De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Wat is de werkwijze bij beoordeling van een klacht?**

De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit onderzoek niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

## **Wanneer wordt de behandeling van een klacht stopgezet?**

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Hoe beoordeelt de Raad van Bestuur een klacht?**

De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een

oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie.

### **Hoe wordt de klacht beoordeeld als de klacht op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft?**

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **Wanneer wordt de Geschillencommissie ingeschakeld?**

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Het postadres is:

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Het telefoonnummer is 070-3105380, te bereiken voor cliënten.

### **Hoe wordt het klachtendossier gearchiveerd en wat is de bewaartermijn?**

De Raad van Bestuur 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.

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

### **Wie is verplicht tot geheimhouding?**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs als bekend mag veronderstellen is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Zijn er andere klacht- en meldmogelijkheden?**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Zijn er kosten verbonden aan het behandelen van een klacht?**

Voor de behandeling van klachten brengt SIG geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Wanneer wordt deze klachtenregeling geëvalueerd?**

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt echter minimaal 1x per 3 jaar.

De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenbemiddelaar, de Ondernemingsraad en het Platform Cliëntenraden.

Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter (verzwaarde) advisering voor aan de cliëntenraad *en verwantenraad* en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Wat gebeurt er bij onvoorziene omstandigheden?**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

*Deze regeling klachtenbehandeling is vastgesteld door de RvT SIG op 14 maart 2017*

*Deze regeling klachtenbehandeling wordt geëvalueerd in 2019*