



Sterk in de wijk

KLACHTENREGLEMENT

Versie: Definitief (na advies CR)
Datum: 16 maart 2019
Auteur: Ramon van 't Wout

INHOUD

Inhoud	2
Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2 Doelstellingen van het klachtenreglement	3
Artikel 3 Uitgangspunten van het klachtenreglement	4
Opvang en afhandeling van informele klachten	4
Artikel 4 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 5 De onafhankelijke klachtenfunctionaris	4
Formele Klachtindiening en -behandeling	6
Artikel 6 Klachtindiening	6
Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	7
Artikel 8 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	7
Artikel 9 Geschillencommissie	7
Overige bepalingen	8
Artikel 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	8
Artikel 11 Melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	8
Artikel 12 Kosten	8
Artikel 13 Openbaarmaking klachtenreglement	8
Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden	8
Artikel 15 Vaststelling en wijziging klachtenreglement	8
Artikel 16 Datum van inwerkingtreding	8

ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

1.1 Voor de toepassing van dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- **Calamiteit** : Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot overlijden van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
- **Cliënt** : De persoon aan wie Libertas Leiden zorg verleent of heeft verleend. Waar in dit reglement wordt gesproken over de cliënt als indiener wordt tevens bedoeld de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt die een klacht kenbaar maakt.
- **Indiener** : De persoon die een klacht kenbaar maakt.
- **Klacht** : Uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging van Libertas Leiden of voor Libertas Leiden werkzame personen jegens de cliënt. Deze gedraging kan betrekking hebben op bijvoorbeeld de zorg en bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.
- **Klachtenfunctionaris** : De persoon die door de Raad van Bestuur van Libertas Leiden is benoemd om als klachtenfunctionaris op te treden. De klachtenfunctionaris kan door de indiener benaderd worden om met hem de ontevredenheid te bespreken en hem desgevraagd te ondersteunen bij het formuleren van de klacht.
- **Raad van Bestuur** : De Raad van Bestuur van Libertas Leiden.
- **Zorg** : Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet dan wel de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

ARTIKEL 2 DOELSTELLINGEN VAN HET KLACHTENREGLEMENT

2.1 Dit klachtenreglement heeft als doelstellingen:

- bijdragen aan een open cultuur waarin Libertas Leiden proactief op klachten reageert en er lering uit trekt en waar de cliënt makkelijk zijn weg vindt om onvrede te bespreken.
- recht doen aan de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft.

- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen de indiener en Libertas Leiden.
- structureel bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de zorgverlening.
- het voorzien in een regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

ARTIKEL 3 **UITGANGSPUNTEN VAN HET KLACHTENREGLEMENT**

- 3.1** De indiener wendt zich bij voorkeur tot degene op wie de klacht betrekking heeft om te proberen via overleg tot een oplossing te komen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.2** De indiener kan een beroep doen op onpartijdige ondersteuning, advisering en bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
- 3.3** Alle gegevens betreffende een klacht worden vertrouwelijk en zorgvuldig afgehandeld en geregistreerd. Eenieder die betrokken is bij de afhandeling van een klacht heeft een geheimhoudingsplicht.

OPVANG EN AFHANDELING VAN INFORMELE KLACHTEN

ARTIKEL 4 **BIJ WIE KAN EEN CLIËNT TERECHT ALS HIJ ONTEVREDEN IS?**

- 4.1** Een cliënt kan zijn onvrede bespreken met:
- de betrokken medewerker(s)
 - diens leidinggevende
 - de klachtenfunctionaris
- 4.2** Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en herhaling te voorkomen.
- 4.3** Indien een cliënt een leidinggevende meldt dat hij ontevreden is over een medewerker, nodigt de leidinggevende de cliënt uit dit te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de cliënt of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt.
- 4.4** De cliënt kan bij de klachtenfunctionaris terecht om te onderzoeken hoe de onvrede naar voren kan worden gebracht en welke stappen hij kan nemen. De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt hierbij en gaat altijd vertrouwelijk te werk. De taken, bevoegdheden en positie van de klachtenfunctionaris worden beschreven in artikel 5 van dit klachtenreglement.

ARTIKEL 5 **DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS**

- 5.1** De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
- informeert cliënten, medewerkers en derden over het klachtenreglement en de doelstellingen ervan en wordt hiervoor door Libertas Leiden gefaciliteerd;

- draagt met Libertas Leiden zorg voor de ontvangst van klachten en bespreking van de klacht binnen een redelijke termijn en adviseert Libertas Leiden desgevraagd over de afhandeling van klachten;
- helpt cliënten met het oplossen van hun onvrede en richt zich op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de indiener en voor de persoon of het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft;
- adviseert cliënten die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.

5.2 De klachtenfunctionaris is bevoegd om:

- alle plaatsen binnen de instelling te betreden, met inachtneming van de privacy van betrokkenen en van organisatorische aspecten;
- na toestemming van de cliënt informatie in te winnen bij en overleg te voeren met medewerkers van Libertas Leiden, indien dit relevant is voor het oplossen van de klacht;
- gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur en het management over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van zorg.

5.3 De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op en maakt hij elk kwartaal een klachtenanalyse. Beide rapportages biedt hij aan de Raad van Bestuur aan.

5.4 De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Libertas Leiden, maar een externe onafhankelijke functionaris.

5.5 De klachtenfunctionaris wordt voor een periode van drie jaar benoemd door de Raad van Bestuur. De benoeming geschiedt op instemming van de cliëntenraad en kan verlengd worden met dezelfde termijn indien de klachtenfunctionaris, de Raad van Bestuur en de cliëntenraad hiermee instemmen.

5.6 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en functiebeschrijving. Libertas Leiden onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.

5.7 Libertas Leiden stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

5.8 Klachten over de klachtenfunctionaris worden op basis van dit klachtenreglement besproken, onder de voorwaarde dat de klachtenfunctionaris daar zelf geen rol in heeft. De indiener kan zich in dat geval wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

FORMELE KLACHTINDIENING EN -BEHANDELING

ARTIKEL 6 KLACHTINDIENING

- 6.1** Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
- 6.2** De indiener kan gebruik maken van ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Libertas Leiden zal de indiener hier op wijzen.
- 6.3** Een klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt
 - diens wettelijk vertegenwoordiger
 - diens nabestaanden
 - familieleden van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen
- Een persoon die door Libertas Leiden niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan over deze weigering een klacht indienen.
- 6.4** De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de indiener en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te laten weten hoe de klacht behandeld wordt.
- 6.5** De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 van de *Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen* genoemd worden. In dat geval wordt de indiener doorverwezen naar de regionale klachtencommissie AVANT, Postbus 26, 2220 AA Katwijk.
- 6.6** 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 indiener daar desgevraagd bezwaar tegen maakt.
- 6.7** Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de indiener voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen.
- 6.8** De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- dezelfde klacht van dezelfde indiener reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - 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.
- 6.9** Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de indiener.

ARTIKEL 7 WERKWIJZE BIJ BEOORDELING VAN EEN KLACHT

- 7.1** De indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft ontvangen binnen zes weken (met een eventuele verlenging van vier weken als dat nodig blijkt voor het onderzoeken van de klacht) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur. In de reactie is weergegeven hoe de klacht is behandeld, wat het gemotiveerd oordeel is, of er maatregelen worden genomen en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.
- 7.2** Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, wordt dit gemotiveerd meegedeeld aan de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan binnen welke termijn alsnog een oordeel volgt en verzoekt de indiener om hem te laten weten of hij het oordeel wil afwachten. Indien de indiener 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.
- 7.3** Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
- Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
 - Indien een onderzoek plaatsvindt wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega.
 - De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de indiener 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.

ARTIKEL 8 BEOORDELING KLACHT DIE OP MEERDERE ZORGAANBIEDERS BETREKKING HEEFT

- 8.1** Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt geboden en de indiener meldt dat hij de klacht ook bij hen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling door hen, neemt de Raad van Bestuur contact op met die andere zorgaanbieders.
- 8.2** De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van hen dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van hen afzonderlijk.

ARTIKEL 9 GESCHILLENCOMMISSIE

- 9.1** Indien een klacht, na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost en de indiener daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- 9.2** Indien de indiener van mening is dat de klacht niet conform dit reglement is behandeld, is sprake van een geschil.
- 9.3** De indiener kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorgingen en Geboortezorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

OVERIGE BEPALINGEN

ARTIKEL 10 ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER

- 10.1** De Raad van Bestuur bewaart alle beschelden over een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal zeven jaar bewaard na afhandeling van de klacht. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 10.2** Documenten over een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

ARTIKEL 11 MELDEN AAN DE INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD

- 11.1** Libertas Leiden doet bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd onmiddellijk melding van iedere calamiteit die bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden (waaronder geweld in de zorgrelatie) en het gedwongen vertrek van een zorgverlener indien hij ernstig tekort is geschoten in zijn functioneren.

ARTIKEL 12 KOSTEN

- 12.1** Voor de behandeling van klachten brengt Libertas Leiden geen kosten in rekening aan de indiener of degene op wie de klacht betrekking heeft.

ARTIKEL 13 OPENBAARMAKING KLACHTENREGLEMENT

- 13.1** De Raad van Bestuur brengt dit klachtenreglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op dit reglement en door hen desgevraagd een exemplaar van het reglement te verstrekken.

ARTIKEL 14 ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

- 14.1** In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur na de klachtenfunctionaris te hebben gehoord.

ARTIKEL 15 VASTSTELLING EN WIJZIGING KLACHTENREGLEMENT

- 15.1** Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 15.2** Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit klachtenreglement legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

ARTIKEL 16 DATUM VAN INWERKINGTREDING

- 16.1** Dit reglement treedt in werking op 1 april 2019.