

<b>Reglement:</b>	Uitingen van ontevredenheid/klachten cliënten	
<b>Proceseigenaar:</b>	Bestuurder	
<b>Uitgiftedatum:</b>	18 april 2007	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Definitief</b> <input type="checkbox"/> <b>Concept</b>		
<b>HKZ code:</b>	3.4.1.	
<b>Revisienummer:</b>	4	
<b>Datum vaststelling:</b>	19 februari 2009	
<b>Evaluatiedatum:</b>	In behandeling – 4 <sup>e</sup> kwartaal 2013	
<b>Doel:</b>	Een optimale beoordeling van de werkwijze of gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie en op zorgvuldige wijze besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is.	

## REGLEMENT UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN



<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

## Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b>		<b>1</b>
<b>Artikel 1. Begripsomschrijvingen</b>		<b>2</b>
1.1 SGL		2
1.2 Cliënt		2
1.3 Klager		2
1.4 Klacht		2
1.5 Klachtencommissie		2
1.6 Klaagschrift		2
1.7 Cliëntenraad		2
1.8 Vertrouwenspersoon		2
<b>Artikel 2. Klachtenprocedure</b>		<b>3</b>
2.1 Bespreken van ontevredenheid op locatie		3
2.2 Aanmelding van een klacht bij de klachtencommissie		3
2.3 Behandeling van een klacht		4
2.4 Het horen van partijen		4
2.5 Uitspraak met betrekking tot een klacht		4
2.6 Gevolgen van een uitspraak		5
2.7 Vertegenwoordiging en bijstand		5
2.8 Geheimhouding		5
2.9 Informatie		5
2.10 Bezwaar tegen deelneming commissielid		5
2.11 Waarborg onpartijdigheid commissieleden		6
2.12 Termijnen		6
2.13 Kosten		6
<b>Artikel 3. De Klachtencommissie</b>		<b>7</b>
<b>Artikel 4. Onvoorziene zaken</b>		<b>7</b>
<b>Bijlage</b>		
1. Formulier "Uiting van ontevredenheid"		

<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

## Woord vooraf

SGL streeft naar een goede en open communicatie met haar cliënten. Dat is van groot belang, omdat de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening staat of valt met een goede samenwerking tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Omdat alle werk mensenwerk is, kunnen er ook dingen mis gaan. Dan is het nodig dat er aan de bel wordt getrokken. Onder zulke omstandigheden moet klagen niet alleen zijn toegestaan, maar is klagen noodzakelijk om de goede verhoudingen te kunnen herstellen. Om die reden is het klachtrecht in de zorgsector wettelijk vastgelegd.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKZC), die in 1995 van kracht werd, bepaald dat elke zorgaanbieder moet beschikken over een klachtenregeling. SGL had al een dergelijke regeling.

Het gaat er op de eerste plaats om dat SGL-clieñten weten wat zij kunnen doen als zij om enige reden niet tevreden zijn over door SGL verleende zorg en diensten of over de bejegening door SGL-medewerkers. En vervolgens ook kunnen vaststellen wat er met hun klacht wordt gedaan.

Op de tweede plaats kan met een goede klachtenbehandeling worden bereikt dat SGL lering trekt uit de klachten en nadenkt over de vraag hoe de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder kan worden verbeterd.

Evenals de oude regeling voldoet deze regeling aan alle vereisten van de WKZC. De Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van SGL zijn betrokken bij de totstandkoming ervan en hebben hun instemming aan de regeling gegeven.

Vanwege de leesbaarheid hebben wij in deze regeling steeds één aanduiding (de mannelijke) gebruikt. Uiteraard is daarbij evenzeer de vrouwelijke vorm bedoeld.

<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

## **1. Begripsomschrijvingen**

### **1.1 SGL**

SGL is de Stichting Gehandicaptenzorg Limburg. Deze stichting is de rechtspersoon die zorg verleent aan cliënten. In het kader van deze klachtenregeling wordt SGL vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur dan wel de Bestuurder (RvB/Bestuurder).

### **1.2 Cliënt**

Degene die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van SGL.

### **1.3 Klager**

Een cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt aan de klachtencommissie.

### **1.4 Klacht**

Een individuele uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorgverlening, dienstverlening en/of bejegening door SGL of door onder verantwoordelijkheid van SGL werkzame personen en/of instellingen jegens die cliënt.

### **1.5 Klachtencommissie**

De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten volgens de procedure, zoals in deze klachtenregeling is vastgelegd.

### **1.6 Klaagschrift**

De op schrift gestelde klacht, gericht aan de klachtencommissie met het verzoek deze te beoordelen. Het klaagschrift is voorzien van een dagtekening en naam en adres van de klager.

### **1.7 Cliëntenraad**

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld.

### **1.8 Vertrouwenspersoon**

De persoon die door de RvB/Bestuurder is aangesteld (mede) om cliënten met klachten op te vangen, te begeleiden in het omgaan met de klacht en, zo nodig, bij te staan in de gang naar de klachtencommissie. De RvB/Bestuurder heeft een aantal externe vertrouwenspersonen aangesteld. Deze zijn in dienst van een onafhankelijk bureau dat door de RvB/Bestuurder is gevraagd vertrouwenspersonen voor SGL te leveren.

<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

## 2. Klachtenprocedure

SGL heeft het signaleren, registreren en behandelen van klachten geregeld in een klachtenprocedure, vastgelegd in de klachtenregeling.

De afhandeling van een klacht wordt bemoeilijkt als er enige jaren zijn verstreken. Een klager moet een klacht daarom zo spoedig mogelijk indienen na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

### 2.1 Bespreken van ontevredenheid op locatie

Alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, bespreekt de cliënt zo spoedig mogelijk zijn ontevredenheid op locatie met de bedoeling een oplossing te vinden.

Afhankelijk van de aard van de ontevredenheid en de voorgeschiedenis kan de cliënt zich wenden tot de begeleider dan wel tot de manager. De cliënt kan eventueel een externe vertrouwenspersoon inschakelen om hem hierin te ondersteunen.

De begeleider dan wel manager registreert de ontevredenheid én de acties die zijn ondernomen in poging de ontevredenheid weg te nemen met behulp van het formulier "Uiting van ontevredenheid" (zie bijlage). Het volledig ingevulde formulier wordt uitgeprint en ondertekend door de cliënt én door de manager. De manager zorgt vervolgens dat dit document wordt opgeborgen in het cliëntendossier én stuurt het digitale bestand via het DBS naar de directiesecretaris.

Ten behoeve van kwaliteitsverbetering maakt de directiesecretaris ieder kwartaal een rapportage voor het Centraal Overleg met daarin onder andere het aantal en de aard van de uitingen van ontevredenheid in het betreffende kwartaal.

Indien de cliënt na het bespreken van de ontevredenheid op locatie en de bijbehorende acties ontevreden blijft, kan de cliënt een beroep doen op de klachtencommissie. Een externe vertrouwenspersoon kan de cliënt, indien deze dat wenst, bijstaan in de gang naar de klachtencommissie.

Een cliënt kan ook rechtstreeks een beroep doen op de klachtencommissie, maar het is wenselijk dat een ontevreden cliënt eerst probeert het probleem op locatie op te lossen, al dan niet met de ondersteuning van een externe vertrouwenspersoon.

### 2.2 Aanmelding van een klacht bij de klachtencommissie

Aanmelding van een klacht bij de klachtencommissie geschiedt door middel van een klaagschrift. Een klaagschrift is gericht aan de (voorzitter van de) klachtencommissie onder vermelding van het gesprek met een externe vertrouwenspersoon (indien aanwezig). Wanneer een klaagschrift wordt ontvangen door SGL, wordt dit onmiddellijk na ontvangst doorgestuurd naar de klachtencommissie.

De klager kan zich bij het opstellen van een klaagschrift, indien gewenst, laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie beoordeelt of een klacht die na één jaar (na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd) wordt ingediend nog voor behandeling in aanmerking komt.

<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

### **2.3 Behandeling van een klacht**

De klachtencommissie stuurt onmiddellijk na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst aan de klager en een kopie van het klaagschrift aan de RvB/Bestuurder en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd.

De klachtencommissie verzoekt, na overleg met en instemming van de klager, de RvB/Bestuurder<sup>1</sup> te onderzoeken of de klacht in der minne geschikt kan worden tussen de betrokken partijen (te weten: klager, SGL en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd). De RvB/Bestuurder informeert de klachtencommissie binnen drie weken of de minnelijke schikking geslaagd is. Zo niet gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

De klachtencommissie verzoekt alle partijen schriftelijk te reageren op de klacht en nadere informatie en relevante stukken aan de commissie toe te sturen.

De klachtencommissie zendt alle stukken van klager, de RvB/Bestuurder en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd in kopie aan alle partijen en stelt hen in de gelegenheid hierop te reageren.

### **2.4 Het horen van partijen.**

De klachtencommissie stelt datum en locatie vast van de klachtbehandeling en nodigt de partijen, klager, de RvB/bestuurder of een gemachtigde en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd, uit om toelichting te geven op de klacht en de gebeurtenissen die daartoe aanleiding zijn geweest.

Ook kan de commissie interne- of externe deskundigen en/of andere informanten, uitnodigen om gehoord te worden aangaande de klacht.

Het horen van partijen vindt plaats in elkaars aanwezigheid tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden de partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de andere partij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen de schriftelijke informatie en toelichtingen voldoende zijn.

De klacht wordt door drie leden dan wel plaatsvervangende leden, onder wie een jurist van de klachtencommissie behandeld. Behandeling van een klacht door een niet voltallige commissie leidt tot een nietige uitspraak.

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

### **2.5 Uitspraak met betrekking tot een klacht.**

De klachtencommissie neemt binnen vier weken – bij schikking (par. 2.3) binnen zeven weken - na indiening van een klacht een van de volgende beslissingen:

- de klager of de klacht is niet ontvankelijk;
- de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
- de klacht is ongegrond;
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de RvB/Bestuurder van SGL, gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en met de aanbevelingen schriftelijk meegedeeld aan de RvB/Bestuurder van SGL en aan klager en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd.

## **2.6 Gevolgen van een uitspraak**

Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de RvB/Bestuurder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de termijn niet gehaald kan worden, deelt de RvB/Bestuurder dit schriftelijk mee met redenen omkleed en onder vermelding van de termijn waarbinnen de RvB/bestuurder zijn reactie kenbaar zal maken aan klager en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd (en in afschrift aan de klachtencommissie). Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan bevat deze reactie de maatregelen die de RvB/Bestuurder neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

## **2.7 Vertegenwoordiging en bijstand**

De klager, SGL en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

## **2.8 Geheimhouding**

Elk lid van de klachtencommissie en iedereen, die bij de behandeling van een klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak van bekendmaking hieruit voortvloeit.

De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van een klacht de geheimhoudingsplicht mede.

## **2.9 Informatie**

SGL dan wel de RvB/Bestuurder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

## **2.10 Bezwaar tegen deelneming commissie lid**

Klager, SGL en/of (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd en de klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

### **2.11 Waarborg onpartijdigheid commissieleden**

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

### **2.12 Termijnen**

Waar in deze regeling termijnen genoemd worden kan de klachtencommissie, al dan niet op verzoek van een der partijen of andere betrokkenen, bepalen dat een termijn verlengd wordt. De voorzitter van de klachtencommissie deelt deze verlenging schriftelijk en gemotiveerd mee aan partijen en andere betrokkenen evenals de datum, waarop de verlenging eindigt en welke de data zijn van eventuele vervolgstappen.

### **2.13 Kosten**

De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld. Voor het overige zijn er voor een klager geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.



<b>Reglement:</b>	UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID/ KLACHTEN CLIËNTEN	
-------------------	---	--

### **3. De Klachtencommissie**

SGL draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.

De RvB/Bestuurder stelt een klachtencommissie in en benoemt drie leden en drie plaatsvervangende leden na instemming van de Cliëntenraad.

Zowel bij de leden als bij de plaatsvervangende leden worden telkens een lid met juridische deskundigheid en twee leden met relevante deskundigheid met betrekking tot gehandicaptenzorg benoemd.

De benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. De leden en plaatsvervangende leden kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de RvB/Bestuurder uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.

De leden en plaatsvervangende leden ontvangen van SGL een vooraf overeengekomen vergoeding alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.

De commissie maakt na afloop van elk jaar voor 1 april een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) SGL. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

### **4. Onvoorziene zaken**

In alle zaken waarin deze regeling niet voorziet neemt de voorzitter van de klachtencommissie een beslissing.

Indien het bepaalde in deze regeling strijdig zou zijn of zou komen te zijn met enige wettelijke regeling, prevaleert de wettelijke regeling.

Datum ontstaan:

Datum bespreking:

Naam cliënt:

Locatie:

Naam begeleider (indien betrokken):

Naam manager:

**Uiting van ontevredenheid**

Aard:

- Verzorging
- Activiteiten
- Vervoer
- Voeding
- Bejegening
- Privacy
- Administratieve afhandeling
- Wachttijden
- Anders, namelijk

Omschrijving:

Acties in poging de ontevredenheid weg te nemen:

**Resultaat**Ontevredenheid weggenomen:  Ja  
 Nee, oorzaakDe cliënt is gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie en wenst hier wel / geen gebruik van te maken.<sup>1</sup>**Voor akkoord**

Manager

Cliënt

.....  
(datum en handtekening).....  
(datum en handtekening)

<sup>1</sup> Zie klachtenregeling voor de wijze waarop een cliënt een klacht kan indienen bij de klachtencommissie. Het is verstandig om dit formulier als kopie mee te zenden.

**Invulinstructie**

Het formulier "Uiting van ontevredenheid" is bedoeld om uitingen van ontevredenheid en de daarop volgende acties op locatie te registreren. De ervaring leert dat ontevredenheid vaak wel wordt geuit op locatie, maar dat maar weinig klachten worden geregistreerd. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat veel klachten al op de locatie door de begeleider of de manager worden opgelost, maar ook doordat de drempel naar de klachtencommissie voor cliënten erg hoog kan zijn.

Door middel van het registreren van uitingen van ontevredenheid of klachten die op locatieniveau worden gemeld en de daarop volgende acties kan inzicht worden verkregen in de klachten die op locatieniveau worden besproken, maar niet verschijnen voor de klachtencommissie. Met dit inzicht kan SGL vervolgens werken aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Elke individuele uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorgverlening, dienstverlening en/of bejegening door (medewerkers van) SGL is in principe een klacht. In principe is het voor iedere uiting van onvrede een formulier moet worden ingevuld. Hierbij gelden echter een aantal voorwaarden:

1. de cliënt moet duidelijk maken dat hij wil dat er actief wordt gewerkt aan het wegnemen van zijn onvrede;
2. de cliënt moet akkoord zijn met het registreren van de ontevredenheid en moet bereid zijn het ingevulde formulier te ondertekenen;
3. De ontevredenheid over één bepaald incident of over één bepaalde kwestie is voor deze cliënt niet eerder geregistreerd op verzoek van de betreffende cliënt<sup>2</sup>. Bij twijfel schat de manager in of het invullen van meerdere formulieren over één bepaald incident of kwestie redelijkerwijs noodzakelijk is.

Wanneer aan één van bovenstaande voorwaarden niet worden voldaan, hoeft géén formulier te worden ingevuld. In alle andere gevallen wel!

Wanneer de onvrede na de acties volgend op het bespreken van de onvrede op locatie niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt zich indien gewenst wenden tot de klachtencommissie.