

Klachtreglement



Maastricht, 2019

Je hebt een klacht, en nu?



Als organisatie vinden wij het heel belangrijk dat jij je veilig en gehoord voelt, ook als je een klacht hebt. Wij zullen jouw klacht **ALTIJD** vertrouwelijk behandelen, met respect voor jouw privacy en gevoel.

Als jouw klacht gaat over een medewerker of over een andere jongere in zorg onderzoeken we samen hoe we dit het best kunnen oplossen. Als jouw klacht gaat over de manier waarop de zorg wordt georganiseerd zullen wij intern gaan onderzoeken hoe we je tegemoet kunnen komen en de mogelijke oorzaken kunnen aanpakken.

De klachtfunctionaris is een vertrouwenspersoon die met jou persoonlijk in gesprek kan gaan over jouw klacht, bij de Credo Coöperatie en Foundation (waaronder Locatie Maastricht valt) is deze persoon Joyce Crombach. Je kan Joyce altijd aanspreken als je haar ziet of contacteren via: joyce.crombach@credohuis.com of haar telefoonnummer 06 41 08 56 85. Zij zal jou (als je niet anoniem een klacht hebt ingediend) altijd een bericht teruggeven over hoe we zijn omgegaan met jouw klacht en wat we bijvoorbeeld hebben veranderd om klachten in de toekomst te voorkomen.

In het klachtenreglement staat beschreven hoe wij onze klachtenprocedure hebben georganiseerd en waar je terecht kan als intern je klacht niet verholpen kan worden.

Voorwoord

Jongeren in zorg dienen niet snel een klacht in, als een jongere de stap zet om een klacht in te dienen is het belangrijk dat de zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten krijgt de organisatie de kans om het vertrouwen van de jongere in zorg te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst herhaalt.

Wat het Credohuis doet met klachten van jongeren wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders een klachtreglement op te stellen die voldoet aan de volgende eisen (Rijksoverheid, 2017):

- Een betere en snellere aanpak van klachten
- Een sterkere positie voor de jongere in zorg
- Het veilig kunnen melden van incidenten door zorgmedewerkers
- Een uitgebreide meldplicht van zorgaanbieders

In dit document staat het klachtreglement van het Credohuis beschreven.

Verplichtingen vanuit de Wkkgz

De Nederlandse Overheid stelt door middel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg sinds 1 januari 2016 verschillende eisen waaraan een klachtenregeling moet voldoen. Een goede klachtenregeling is essentieel voor het vertrouwen zorgverlening en het doorlopend verbeteren van de zorg. Daarnaast is in de Wkkgz aandacht voor –door de overheid- belangrijk geachte aspecten van de klachtenregeling: snelle aanpak, de positie van de jongere in zorg, meldplicht van incidenten.

Een betere en snellere aanpak van klachten

De praktijk wijst uit dat een gesprek tussen klachtindiener (bijvoorbeeld de betreffende jongere) en zorgverlener de beste oplossing is voor klachtenaanpak. Een functionaris belast met klachtenmanagement binnen de organisatie kan een gesprek op gang brengen en functioneren als mediator. Indien dit gesprek niet toereikend is om het probleem op te lossen kan de jongere een rechtszaak aanspannen of een onafhankelijke geschillencommissie contacteren. Elke zorginstelling is aangesloten bij een dergelijke geschillencommissie. Dit resulteert in een uitspraak waar alle partijen zich aan dienen te committeren, in sommige gevallen leidt dit tot de uitkering van een schadevergoeding.

Een sterkere positie voor de jongere in zorg

De jongere in zorg heeft een recht op juiste informatie en dient zich (zover als mogelijk) bewust te zijn van zijn of haar rechten als zorggebruiker. Als er iets zorgverlening niet goed is gegaan moet de zorgaanbieder deze fout bespreken met de jongere en in het jongerendossier opnemen. De jongere in zorg heeft te allen tijde recht op verdere informatie over de kwaliteit van de zorg die hij of zij ontvangt indien dit verzocht wordt.

Het veilig kunnen melden van incidenten door zorgmedewerkers

Medewerkers moeten incidenten die plaatsvinden in de werkcontext kunnen melden, dit verloopt primair intern. Het bespreken van incidenten, de oorzaken, gevolgen en (evt.) oplossingen onder collega's en met leidinggevenden is de doelstelling. Op deze manier kan men samen de kwaliteit van zorg verbeteren.

Een uitgebreide meldplicht voor zorgaanbieders

Zorgaanbieders moeten elke vorm van geweld zorgrelatie melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (reeds in oprichting). Indien een medewerker ernstig disfunctioneert dient dit eveneens gemeld te worden. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting bekijkt de zaak en zal aangeven welke maatregelen genomen moeten worden om te voorkomen dat het weer gebeurt.

Controleren functioneren zorgverlener voor indiensttreding

Om incidenten preventief te voorkomen is in de wet bepaald dat de organisatie het functioneren van een nieuwe medewerker moet nagaan voordat hij of zij wordt aangenomen. Dit wordt de vergewisplicht genoemd (Rijksoverheid, 2017²). Het betekent concreet dat het arbeidsverleden van medewerkers wordt nagegaan en dat een Verklaring Omtrent Gedrag wordt aangevraagd, dit wordt de VOG-plicht genoemd. In het Credohuis is dit geborgd in de interne procedure omtrent het aannemen van een nieuwe medewerker. Indien er zich toch een ernstig incident voordoet en de medewerker hiervoor ontslagen moet worden zal hiervoor eveneens een melding ingediend worden.

Rijksoverheid, 2017¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

Rijksoverheid, 2017² <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht>

Hoofdstuk 1 INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Begripsbepalingen	6
Artikel 2	Wie een klacht kan indienen over de zorgverlening	8
Artikel 3	Bij wie een klacht kan worden ingediend	8
Artikel 4	Hoe een klacht kan worden ingediend	8
Artikel 5	Waarover een klacht kan worden ingediend	9
Artikel 6	De rol van de medewerker en zijn leidinggevende	9
Artikel 7	De rol van het Bestuur van het Credohuis	10
Artikel 8	De rol van de klachtfunctionaris	10
Artikel 9	De rol van de geschillencommissie	11
Artikel 10	De termijn van behandeling	11
Artikel 11	De ontvankelijkheid van de klacht	12
Artikel 12	Onderzoek naar aanleiding van de klacht	12
Artikel 13	De melding van een klacht aan het Bestuur	12
Artikel 14	De melding van een klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting	13
Artikel 15	De schorsing en of stopzetting van een klacht	14
Artikel 16	De uitspraak van de klachtfunctionaris	14
Artikel 17	Bezwaarrecht van de klager	14
Artikel 18	Geheimhouding van betrokkenen	15
Artikel 19	Archivering en bewaartermijn klachten en klachtdossiers	15
Artikel 20	Kosten	15
Artikel 21	Verslaglegging	15
Artikel 22	Wijze van openbaarmaking klachtenregeling	16
Artikel 23	Evaluatie	16
Artikel 24	Onvoorziene omstandigheden	16
Artikel 25	Vaststelling en wijziging regeling	16
Artikel 26	Datum van inwerkingtreding	16

Hoofdstuk 2 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit klachtreglement wordt verstaan onder:

<i>aangeklaagde</i>	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten een klacht betrekking heeft;
<i>accommodatie</i>	een door de zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte;
<i>calamiteit</i>	een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een jongere in zorg of een ernstig schadelijk gevolg voor een jongere heeft geleid;
<i>jongere in zorg (of zorgontvanger)</i>	een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
<i>dossier</i>	de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een jongere ;
<i>geweld zorgetrelatie:</i>	geweld jegens een jongere in zorg, alsmede seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een jongere in zorg, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere jongere met wie de jongere in zorg gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van de instelling verblijft;
<i>incident:</i>	de concrete situatie of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft;
<i>instelling:</i>	een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen;
<i>klacht:</i>	Uiting van onvrede over een handeling, het nalaten van een handeling, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen

heeft voor een jongere in zorg, door de zorgaanbieder of door een zorgverlener;

<i>klachtfunctionaris</i>	degene die vanuit het Credohuis is belast met de opvang van klachten van jongeren.
<i>klager:</i>	de persoon die een klacht heeft ingediend;
<i>melding</i>	een schriftelijk of elektronisch bericht over: <ul style="list-style-type: none">o 1°. het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;o 2°. het professioneel functioneren van een zorgverlener;o 3°. een product of apparaat dat toepassing vindt zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;
<i>nabestaanden:</i>	a. echtgenoot of geregistreerde partner van de overledene; b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag. d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
<i>professionele standaard:</i>	richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de jongere goede zorg te verlenen;
<i>zorg</i>	de door het Credohuis verrichte zorg zoals overeengekomen met de dienstverleningsovereenkomst met de betreffende gemeente;
<i>zorgaanbieder</i>	de instelling waar zorg wordt aangeboden, in dit reglement is dit het Credohuis, welke als rechtspersoon wordt vertegenwoordigd door het Bestuur van het Credohuis.
<i>zorgverlener</i>	een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen over de zorgverlening

1. een klacht betreffende een gedraging jegens een jongere in zorg kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende jongere in zorg;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. een klacht kan ook vanuit een medewerker jegens een andere medewerker, een jongere in zorg of organisatieonderdeel worden ingediend.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan door een klager worden voorgelegd aan:
 - a. degene op wie de klacht betrekking heeft
 - a. in het geval van een klacht van een medewerker jegens een jongere in zorg kan de klacht worden voorgelegd aan de trajectbegeleider van de jongere en de jongere zelf;
 - b. de leidinggevende;
 - c. het bestuur van het Credohuis;
 - d. de klachtenfunctionaris.
2. De klager is niet gebonden aan bovenstaande volgorde. Daarnaast is de gang van zaken binnen het Credohuis gebruikelijk dat de meeste klachten in praktijk direct worden besproken met degene die hem veroorzaakt heeft.
3. Indien een klager en aangeklaagde niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen kan een geschillencommissie worden ingeschakeld. Zie hiervoor Artikel 8.

Artikel 4 Hoe een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via SharePoint of via e-mail worden ingediend.

Toelichting

De klager kan laagdrempelig en op verschillende manieren een klacht indienen bij het Credohuis, dit is verplicht op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 2, Art. 13 lid 1-2. De klachten over andere zorginstellingen die in de ketensamenwerking in verbinding staan met het Credohuis worden aan de betreffende klachtenfunctionaris van de instelling doorgegeven. Alle klachten die schriftelijk, via

SharePoint of via e-mail worden ingediend binnen het Credohuis worden behandeld door de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Waarover een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan worden ingediend over:
 - a. kwaliteit van de verleende zorg;
 - b. het plaatsvinden van calamiteiten of het voorkomen van incidenten;
 - c. gedragingen jegens een jongere ;
 - d. besluiten betreffende een jongere ;
 - e. het nalaten van het nemen van besluiten betreffende een jongere ;
 - f. het plaatsvinden van een geweldsincident tussen jongere(n) of medewerkers.

Toelichting

De zorgaanbieder biedt goede zorg aan, georganiseerd volgens de bepaling in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 2, Art. 2 lid 2. Indien een jongere van mening is dat de zorg die verleend wordt niet overeenkomstig deze bepaling is kan hij op basis hiervan een klacht indienen volgens de daarvoor geldende procedure. Over een gedraging jegens een jongere kan op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg Hoofdstuk 3, Artikel 14 lid 1-2 een klacht worden ingediend.

De zorgaanbieder is verplicht de jongere te informeren over incidenten en voorgevallen calamiteiten die van toepassing kunnen zijn op het welzijn. De zorgaanbieder zal daarvan een aantekening maken in het jongerendossier. Indien dit een effect heeft gehad op de jongere kan op grond daarvan door de jongere of een vertegenwoordiger of nabestaande een klacht worden ingediend. Hierbij zal de reguliere klachtenprocedure zal worden gevolgd. Het plaatsvinden van een geweldsincident tussen medewerker en de jongere zal ten alle tijden gemeld worden aan de betreffende Inspectiedienst.

Artikel 6 De rol van de medewerker en zijn leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht heeft geuit in de gelegenheid de klacht te bespreken. De medewerker betreft de leidinggevende, klachtenfunctionaris en/of aangeklaagde bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. De medewerkers bespreken (opgeloste) klachten in het kernteam met als doel een herhaling van klachten te voorkomen. Indien de klacht een structurele oorzaak blijkt te

hebben wordt de kwaliteitsprocedure P4800 Het doorvoeren van corrigerende maatregelen in gang gezet.

4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de leidinggevende stelt deze de klager in de gelegenheid de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de klager of leidinggevende dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn overeenkomstig van toepassing op de behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 7 De rol van het bestuur van het Credohuis

1. Het Bestuur van het Credohuis kan direct aan hen geadresseerde klachten zelf in behandeling nemen alsook de klager doorverwijzen naar de klachtfunctionaris.
2. Indien het Bestuur de klacht niet zelf behandelt maar doorzet, verzoekt het Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van de verdere behandeling van de klacht.
3. Indien een klager de klacht graag wil bespreken met het bestuur wordt hij daartoe in gelegenheid gesteld. Ook als de klacht in eerste instantie bij een medewerker, leidinggevende of de klachtenfunctionaris terecht is gekomen.
4. Indien het bestuur signaleert dat de klacht niet-ontvankelijk is volgens de bepalingen gesteld in Artikel 11 zal de klachtfunctionaris altijd de klacht opnemen. De klachtfunctionaris heeft als enige in de organisatie de macht om een klacht definitief als niet-ontvankelijk te verklaren en volgt daarna de specifieke bepalingen zoals in Artikel 11 staat beschreven.

Artikel 8 De rol van de klachtfunctionaris

1. De klachtfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. hij informeert jongeren in zorg, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen op gebied van mogelijkheden, rechten, formulering, begeleiding en mediation.
 - c. hij kan (als enige) een klacht als niet-ontvankelijk verklaren op basis van de voorwaarden beschreven in Artikel 9.
2. Het Bestuur beschrijft de taken en werkwijze van de klachtfunctionaris in een functiebeschrijving.
3. De klachtfunctionaris registreert alle gemelde klachten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten verricht en de resultaten ervan. Jaarlijks rapporteert de

klachtfunctionaris schriftelijk over de werkzaamheden en bevindingen (en daaraan gerelateerde aanbevelingen) aan het Bestuur.

Toelichting

Op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 3, Art. 15 lid 1-2 is het Credohuis verplicht een geschikte persoon aan te wijzen die gratis advies aan kan bieden aan de jongere in het kader van de indiening, formulering en oplossing van een klacht. Deze persoon is onafhankelijk en wordt daarvoor niet benadeeld in zijn andere rollen wegens de wijze waarop hij zijn klachtfunctie uitoefent.

Artikel 9 De rol van de geschillencommissie

1. Het Credohuis is aangesloten als zorgaanbieder bij een geschilleninstantie. Een klager die een geschil heeft met de organisatie kan hierop beroep doen.

Toelichting

De geschilleninstantie kan op verzoek van de klager worden ingeschakeld indien zorgaanbieder en klager onderling het geschil niet kunnen oplossen. Het Credohuis is aangesloten bij een geschilleninstantie, dit is verplicht vanuit de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 3, Art. 18-22. Deze geschilleninstantie beslecht de geschillen tussen zorgaanbieder en klager, het besluit dat de geschilleninstantie neemt is bindend.

Artikel 10 De termijn van behandeling

1. De klacht dient binnen zes weken opgelost te zijn, waarbij eveneens een concluderend schriftelijk bewijs aan de klager is aangeboden waarop bevindingen, maatregelen, conclusie en bezwaarmogelijkheden staan beschreven.
2. Indien de klacht dermate complex is dat er meer tijd nodig is kan de zorgaanbieder de behandelingstermijn verlengen met vier weken, de klager wordt hierover ingelicht.

Toelichting

Op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 3, Art. 17 lid 1-2 is het Credohuis verplicht om naar aanleiding van de klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen zes weken na indiening, een volledige reactie aan te bieden aan de klager. Deze reactie omvat (schriftelijk) een conclusie over het onderzoek naar aanleiding van de klacht, de beslissingen van de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht en de eventuele maatregelen die genomen zijn ten aanzien van de klacht. De termijn kan ten hoogste met vier weken worden verlengd indien een klacht zorgvuldiger onderzoek vereist, dit wordt schriftelijk medegedeeld.

Artikel 11 De ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtfunctionaris heeft als enige in de organisatie de macht om een klacht als niet-ontvankelijk te verklaren, indien:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtfunctionaris zelf is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daar niet toe bevoegd is.
2. Als de klachtfunctionaris een klacht als niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit door de klachtfunctionaris, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit.

Artikel 12 Onderzoek naar aanleiding van de klacht

4. De klachtfunctionaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
5. Medewerkers dienen –voor zover dit redelijkerwijs gevraagd kan worden- medewerking te verlenen aan het verzoek zoals bedoeld in Lid 1.
6. De klachtfunctionaris kan zich –na toestemming van het Bestuur- laten adviseren door deskundigen, kosten hiervoor komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Toelichting

Op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 3, Art. 16 lid 1-3 is het Credohuis verplicht elke klacht zorgvuldig te onderzoeken. De focus ligt op een oplossing die zowel voor klager, aangeklaagde als zorgaanbieder bevredigend is. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht door de klachtfunctionaris.

Artikel 13 De melding van een klacht aan het Bestuur

1. De klachtfunctionaris meldt klachten die structureel onverantwoorde zorg indiceren zo spoedig mogelijk mondeling aan het Bestuur.
2. De klachtfunctionaris zal binnen drie dagen na zijn melding, zoals bedoeld in het vorige lid, de melding schriftelijk bevestigen aan het Bestuur. Tevens worden de klager en aangeklaagde in kennis gesteld.

3. De klachtfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder binnen een door hem bepaalde termijn de klachtfunctionaris te informeren over de bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan het Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtfunctionaris.

Artikel 14 De melding van een klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

1. De klachtfunctionaris zal een melding doen bij de Inspectie indien:
 - a. een calamiteit bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld in de zorgrelatie heeft plaatsgevonden;
 - c. de overeenkomst met een zorgverlener die ernstig tekort is geschoten in functioneren is ontbonden;
 - d. het Bestuur na melding van een indicator tot onverantwoorde zorg met structureel karakter volgens de klachtfunctionaris onvoldoende maatregelen heeft genomen binnen een redelijke termijn om het structurele karakter van de onverantwoorde zorg te onderzoeken en op te lossen;
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtfunctionaris het Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het voornemen om de klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtfunctionaris een klacht die hij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtfunctionaris deelt het Bestuur, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mede dat hij melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Toelichting

De zorgaanbieder doet op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 2, Art. 11 lid 1 onverwijld melding bij de Inspectie bij voorkomen van:

- a. van een calamiteit die bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden;
- b. van geweld in de zorgrelatie
- c. het opzeggen van een overeenkomst met een zorgverlener die ernstig tekort is geschoten in zijn functioneren.

De ambtenaren gebonden aan de betreffende inspectie zijn belast met het onderzoeken van de melding en zullen naar aanleiding van een onderzoek de maatregelen bepalen die de zorgaanbieder moet opvolgen. Aldus beschreven in Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 4, Art. 24-25. Zij doen onder andere onderzoek naar een

mogelijke inbreuk op de rechten van een jongere en een inbreuk op de vastgelegde afspraken in het zorgplan dat de jongere psychisch of fysiek schaadt of kan schaden.

Artikel 15 De schorsing en of stopzetting van een klacht

1. De klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt door dit schriftelijk te kennen te geven aan de klachtfunctionaris. Als de functionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt zal hij dit meedelen aan de aangeklaagde, het Bestuur en de klager.

Artikel 16 De uitspraak van de klachtfunctionaris

1. De klachtfunctionaris zal in iedere uitspraak beschrijven:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de werkwijze van de klachtenfunctionaris in de klachtbehandeling;
 - d. het oordeel van de klachtfunctionaris en de motivering daarvan;
 - e. de datum, handtekening functionaris en de plaats van vaststelling van het besluit;
 - f. de mogelijkheden om bezwaar te maken door klager en aangeklaagde;
 - g. eventuele aanbevelingen in het kader van een melding met structurele oorzaak en mogelijk schadelijke gevolgen.
2. De klachtfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - h. de klager;
 - i. de betrokken jongere, indien deze zelf niet de klager is;
 - j. de aangeklaagde;
 - k. het Bestuur;Indien de melding aanleiding geeft tot het informeren van de inspectie zal de klachtfunctionaris de uitspraak eveneens doen toekomen aan de inspecteur.

Artikel 17 Bezwaarrecht van de klager

1. Het Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak mede aan de klager, klachtfunctionaris en aangeklaagde of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
 - a. Afwijking van deze termijn wordt gemotiveerd medegedeeld aan de klager, aangeklaagde en klachtfunctionaris, tevens wordt de termijn waarbinnen het standpunt alsnog kenbaar wordt gemaakt vermeld in de mededeling.
2. Het Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is waarop zijn klacht is behandelend, de mogelijkheid heeft om de klacht ter behoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. Het Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn

de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de betreffende instantie.

Artikel 18 Geheimhouding van betrokkenen

1. Tot geheimhouding is eenieder verplicht die bij de uitvoering van dit klachtreglement de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Dit geldt ook voor eenieder die niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift gebonden is aan een geheimhoudingsplicht.

Toelichting

Bovenstaande is verplicht op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 3, Art. 23.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachten en klachtdossiers

1. De klachtfunctionaris draagt zorg voor een dossier waarin alle klachten worden bewaard, een klacht wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder kan de bewaartermijn van een klachtdossier verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de jongere bewaard en worden niet overgedragen aan andere instellingen bij dossieroverdracht.

Hoofdstuk 2 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 20 Kosten

1. Voor de interne behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde;
2. Voor de externe behandeling van klachten door de geschilleninstantie worden wel kosten in rekening gebracht, dit staat beschreven in het reglement van de geschillencommissie.

Artikel 21 Verslaglegging

1. De klachtfunctionaris brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het Bestuur. Daarin beschrijft hij het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen.

2. Het Bestuur geeft jaarlijks in de verslaglegging aan wat de doelstellingen, werkwijze, inspanningen en resultaten zijn ten aanzien van klachten.

Artikel 22 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De zorgaanbieder brengt de regeling en wijzigingen daarvan op geschikte wijze onder de aandacht van de jongeren in zorg en –indien nodig- vertegenwoordigers van de jongere op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg, Hoofdstuk 3, Artikel 13 lid 4. Er wordt eveneens duidelijk gemaakt op welke wijze een klacht kan worden ingediend.
 - a. In het Credohuis is ten alle tijden een exemplaar van het reglement beschikbaar voor de bewoners in het kantoor.

Artikel 23 Evaluatie

1. Het Bestuur evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als dit wenselijk is. Bij elke evaluatie wordt ten minste de klachtopvangfunctionaris en de leidinggevende van de locatie geraadpleegd.

Artikel 24 Onvoorziene omstandigheden

1. De klachtfunctionaris beslist over de werkwijze in situaties waarin deze regeling niet voorziet. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het Bestuur.

Artikel 25 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
 - a. De meest recente vaststelling heeft plaatsgevonden op: 15/05/2019
 - b. Dit document is versie: 2021
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtfunctionaris en leidinggevende.

Artikel 26 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 01/12/2017