

## Klachtenregeling Kentalis voor cliënten

### Inleiding/Waarom een klachtenregeling/doel van de klachtenregeling.

Kentalis streeft ernaar om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen, maar we kunnen helaas niet voorkomen dat er ook wel eens iets mis gaat. Als een cliënt zich benadeeld voelt of ontevreden is of als ouders zich zorgen maken, moet duidelijk zijn waar en met wie over het ongenoegen of de ontevredenheid gesproken kan worden.

Cliënten<sup>1</sup> verkeren in een afhankelijke positie ten opzichte van de zorginstelling. Het is daarom belangrijk dat hun belangen zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Om dit te bevorderen streven we ernaar dat men zich vrij voelt om zijn ontevredenheid te uiten. Dit doen we o.a. door een open klimaat te scheppen, waarmee we bedoelen dat medewerkers luisteren en een signaal van onvrede altijd serieus nemen. We willen al het mogelijke doen om de oorzaak van de onvrede weg te nemen en de klacht op te lossen.

Kentalis gaat er vanuit dat de oplossing van een klacht veelal te vinden is op de plek waar hij is ontstaan. Vaak is een gesprek tussen de persoon die ontevreden is en de persoon over wie wordt geklaagd al voldoende om onvrede op te lossen, eventueel met hulp van een derde. Dit biedt de grootste kans op een bevredigende afhandeling voor de klager maar ook kan de organisatie er zo het beste van leren. Als een klacht op deze manier niet kan worden opgelost, dan kan de cliënt een beroep doen op de klachtenfunctionaris, maar ook op de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon of de onafhankelijke klachtencommissie. In deze klachtenregeling, die voldoet aan de eisen die door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) worden gesteld, wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat.

Ook de *Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)* en het Besluit klachtenbehandeling Bopz stellen hier eisen aan. De Wet Bopz is alleen van kracht voor cliënten die niet vrijwillig bij Kentalis verblijven.

Van belang is om te weten dat de manager of het hoofd van de organisatie-eenheid/afdeling waar de ontevredenheid of de klacht speelt in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en de afhandeling van klachten.

---

<sup>1</sup> Als wordt gesproken van een 'cliënt' wordt daarmee ook bedoeld diens ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- |    |                     |   |
|----|---------------------|---|
| a. | Kentalis            | De stichting Koninklijke Kentalis Zorg en alle onder haar bestuur staande stichtingen   |
| b. | Raad van Bestuur    | De Raad van Bestuur van Kentalis  |
| c. | Unitmanager Zorg    | Leidinggevende van een zorglocatie.   |
| d. | Klachtencommissie   | De onafhankelijke klachtencommissie zorg, ingesteld door de Raad van Bestuur, die verantwoordelijk is voor een onpartijdig oordeel over de klacht   |
| e. | Geschillencommissie | De door de Wkkgz verplichte onafhankelijke externe geschilleninstantie, die bindend kan adviseren.  |
| f. | Cliënt              | Natuurlijke persoon aan wie Kentalis zorg verleent of heeft verleend, of diens wettelijke vertegenwoordiger   |
| g. | Medewerker          | Een medewerker van Kentalis met een dienstverband, een gedetacheerde medewerker of een door Kentalis ingeschakelde vrijwilliger   |
| h. | Klacht              | Elke uiting van onvrede over een handeling/gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een handeling/gedraging en het niet nemen van beslissingen door medewerkers van Kentalis, met gevolgen voor een cliënt: niet zijnde een Bopz-klacht |
| i. | Bopz-klacht         | Klacht over een beslissing zoals bedoeld in art. 41, 41a en 41b van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)  |
| j. | Klager              | De persoon die de klacht indient  |
| k. | Aangeklaagde        | De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft  |

- |    |   |   |
|----|---|---|
| l. | Bopz-arts                                 | De arts die als BOPZ arts is aangesteld   |
| m. | Inspectie                                 | Inspectie voor de Gezondheidszorg.  |
| n. | Centrale cliëntenraad                     | De centrale cliëntenraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen   |
| o. | Centrale ondernemingsraad                 | De centrale ondernemingsraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet op de Ondernemingsraden   |
| p. | Klachtenfunctionaris                      | De onafhankelijke functionaris binnen Kentalis die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent. |
| q. | Grensoverschrijdend gedrag/machtsmisbruik | Alle vormen van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten, die zich voor kunnen doen binnen of in samenhang met de zorg.  |

## Hoofdstuk 2 Klachtafhandeling

### Artikel 2 Doelstelling

1. Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener/zorgaanbieder en het versterken van de rechtspositie van de individuele cliënt.
2. Het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Kentalis door het op grond van de ontvangen klachten adviseren van het bestuur over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

### Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 3 lid 1, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de

mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject.

#### **Artikel 4     Wie kan een klacht of een Bopz-klacht (zie bijlage) indienen?**

Een klacht over een gedraging of handeling jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de cliënt,
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger,
- c. diens gemachtigde,
- d. diens zaakwaarnemer,
- e. diens nabestaanden.

Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft,
- b. elke andere in de instelling verblijvende cliënt,
- c. de in artikel 41 Bopz bedoelde personen: echtgenoot, ouders, elke meerderjarige bloedverwant in de tweede lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, curator, mentor.

#### **Artikel 5     Wat doet de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris biedt cliënten hulp bij het oplossen van problemen, onvrede, conflicten of klachten op informele basis.

De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke en neutrale positie in binnen de organisatie en de contacten met de klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling,
- b. adviseren en begeleiden van personen die een klacht aan de orde stellen,
- c. bijdragen aan preventie, voorkomen van herhaling en bevorderen van structurele verbeteringen in zorg en onderwijs, op basis van informatie uit de klachtenafhandeling.

De taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris staan nader omschreven in de functiebeschrijving en werkwijze van de klachtenfunctionaris.

## **Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling**

### **Artikel 6 Doelstelling klachtbehandeling**

1. Het recht doen aan de individuele cliënt door een procedure voor de behandeling van klachten van cliënten te bieden.
2. Bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van Kentalis door het op grond van de ontvangen klachten, adviseren van de Raad van Bestuur over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

### **Artikel 7 Klachtencommissie voor de zorg**

De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie van onafhankelijke leden voor de zorg in. De leden van de klachtencommissie voor de zorg, hebben geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Kentalis, noch zijn zij op een andere manier betrokken bij de zorg-, onderwijs- en dienstverlening van Kentalis. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van klachten van cliënten of hun wettelijk vertegenwoordigers leidend tot een uitspraak en eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot 'ongegrond'-verklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke 'gegrond'-verklaring. Na de uitspraak van de klachtencommissie komt de Raad van Bestuur tot een oordeel over de klacht.

In het reglement van de klachtencommissie voor de zorg zijn de werkzaamheden van de klachtencommissie beschreven.

Dit reglement maakt onderdeel uit van deze klachtenregeling.<sup>2</sup>

### **Artikel 8 Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**

1. 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.

---

<sup>2</sup> Het reglement van de klachtencommissie kan ook worden gedownload van de website van Kentalis ([www.kentalis.nl](http://www.kentalis.nl)).

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 7 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.
4. De geschilleninstantie wordt bekend gemaakt op de website van Kentalis.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 9 Kosten**

Voor klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### **Artikel 10 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op het intranet en op de website van Kentalis.
2. Afschriften van deze regeling worden ter beschikking gesteld aan de door Kentalis ingestelde cliëntenraden en centrale ondernemingsraad..

### **Artikel 11 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste, de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de centrale ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

### **Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 13 Overgangsbepaling**

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

#### **Artikel 14 Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

1. Voorgenomen besluiten tot wijziging van de regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad, en ter instemming aan de centrale ondernemingsraad.

#### **Artikel 15 Datum van inwerkingtreding**

Deze herziene regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

#### **Bijlage:**

Bepaling inzake Bopz-klachten (art. 41, 41a en 43b Bopz); uitsluitend van toepassing voor cliënten die onvrijwillig bij Kentalis verblijven.