

# **KLACHTENREGELING**

**BURO30 B.V.**

**Rosmalen, september 2017**

## Woord vooraf

Cliënten hoeven niet altijd tevreden te zijn over de zorg die zij krijgen of de zorgverleners. Zij hebben het recht hierover een klacht in te dienen. Buro3o B.V. wil leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze brengt nieuwe regels op het terrein van klachtrecht. Kern van de wet is dat klachten van cliënten van zorginstellingen zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en effectief mogelijk worden afgewikkeld. Deze regeling voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving.

De Wkkgz is op dit moment (nog) niet van toepassing op de Wmo-zorg en de zorg vanuit de Jeugdwet. De Wmo en de Jeugdwet kennen een afwijkende regeling voor de behandeling van klachten ten opzichte van de Wkkgz. Het voornaamste verschil is dat een cliënt die zorg ontvangt op grond van de Jeugdwet zich rechtstreeks moet kunnen wenden tot de klachtencommissie. Zorg vanuit de Wmo valt (nog) niet onder de Wkkgz, maar onder de Wmo-verordening.

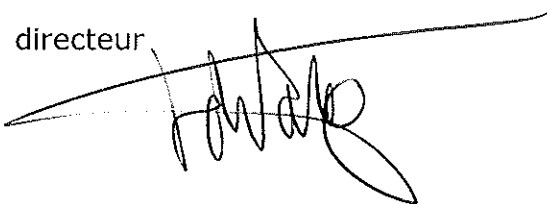
Buro3o B.V. heeft ervoor gekozen om – naast een verplichte klachtenfunctionaris vanuit de Wkkgz – ook de klachtencommissie in stand te houden die indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht, kan worden ingeschakeld. Daarnaast is de klachtencommissie nog steeds rechtstreeks toegankelijk voor die cliënten die hun zorg ontvangen op grond van de Jeugdwet.

Buro3o B.V. wil echter voor al haar cliënten de drempel tot het indienen van een klacht zo laag mogelijk houden. Om deze reden kunnen zowel cliënten die vallen onder de Jeugdwet als cliënten die vallen onder de Wmo zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan vervolgens de opties voor klachtafhandeling bespreken, waaronder afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris, en ondersteunen bij het eventueel doorgeleiden van de klacht naar de klachtencommissie.

## Vastgesteld in directieoverleg van 23-10-2017

C.J.H. van de Water

directeur



## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van Buro3o B.V. betreffen.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Buro3o B.V.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Buro3o B.V. in de uitoefening van diens functie.
- f. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- g. **Klachtencommissie:** de externe commissie om complexe klachten en klachten van cliënten die zorg ontvangen op grond van de Jeugdwet te behandelen.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door Buro3o B.V. aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- i. **Klager:** de persoon die een klacht indient. In geval zorg wordt ontvangen op grond van de Wmo kunnen dit zijn: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt. In geval zorg wordt ontvangen op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
- j. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- k. **Zorgaanbieder:** Buro3o B.V., hierna te noemen Buro3o, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur.

### Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris of in geval zorg op grond van de Jeugdwet wordt verleend en de klager dit wenst, aan de klachtencommissie voorgelegd. Op

- dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Buro3o dan wel Klachtencommissie Buro3o, Molenstraat 30, 4201 CX te Gorinchem.
  5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
    - a. de naam en het adres van de cliënt;
    - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
  6. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
  7. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris of, in het geval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, rechtstreeks tot de klachtencommissie.
  8. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, wordt deze doorgeleid naar de klachtencommissie.
  9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

### **Artikel 3 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 4 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

### **Artikel 5 – Inzage dossier**

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

## **Artikel 6 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

## **(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKE NE OF LEIDINGGEVENDE**

### **Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende**

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

### **Artikel 8 – Registratie werkzaamheden**

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 9 – Benoeming**

Buro3o benoemt via het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

### **Artikel 10 – Onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

### **Artikel 11 – Ondersteuning**

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

## **Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

## **Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van complexe klachten of klachten op grond van de Jeugdwet;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

## **Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 16 – Afschrift aan Buro3o**

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## **Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht**

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

## **Artikel 18 – Voortgang procedure**

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht

zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

### **Artikel 20 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

### **Artikel 21 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.
3. Indien de klacht de directeur in persoon betreft, wordt het besluit genomen door een van de leden van het managementteam.

### **Artikel 22 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 23 – Melding en aangifte**

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan

de bevoegde toezichhoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.

2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

## **Artikel 24 – Registratie werkzaamheden**

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 25 – Benoeming**

Via het CBKZ te Gorinchem maakt Buro3o gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en (jeugd)zorg.

### **Artikel 26 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

### **Artikel 27 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 28 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is



- gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

### **Artikel 29 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
  - a. door het overlijden van het commissielid;
  - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

### **Artikel 30 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

### **Artikel 31 – Overeenkomstige artikelen**

De artikelen 14 tot en met 24 zijn van overeenkomstige toepassing.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 32 – Klacht over meerdere zorgaanbieders**

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

### **Artikel 33 – Geschilleninstantie**

Indien en zodra Buro30 zorg verleent op grond waarvan zij moet gaan voldoen aan de vereisten van de Wkkgz, zal de Buro30 zich aansluiten bij een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie.

### **Artikel 34 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt in werking op 01 september 2017. Alle

- voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. Buro3o brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
  3. De zorgaanbieder maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris dan wel klachtencommissie.
  4. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.