



Klachtenreglement

Vastgesteld door : **Directeur**
Documenteigenaar: : **Medewerker Kwaliteit**

Distributie: : **Intranet**

Versie beheer: : **2017-01**

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
ALGEMEEN	3
KLACHTENBEMIDDELING CONFORM WKKGZ.....	3
Artikel 1. – Vertrouwenspersoon	3
Artikel 2. – Indiening van klachten	3
Artikel 3 – Advisering door de Klachtenfunctionaris	3
Artikel 4 – Klachtenopvang	4
Artikel 5 – Bemiddeling	4
Artikel 6 – Geschillencommissie	4
OVERIGE BEPALINGEN	5
Artikel 8 – Klachtenfunctionaris	5
Artikel 9 – Dossiervoering	5
BIJLAGE 1 - BEGRIPSBEPALINGEN	6

Inleiding

Op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft De Brug dit klachtenreglement vastgesteld. Met dit reglement brengt de instelling op passende wijze de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten.

Het klachtenreglement is zowel op de website van De Brug als op het voor cliënten toegankelijke intranet gepubliceerd. Op verzoek kan kosteloos een exemplaar worden toegezonden.

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies aan de klager zelf, geen kosten verbonden.

Algemeen

Deze procedure is van toepassing voor cliënten die bij De Brug in behandeling zijn op grond van de zorgverzekeringswet, WMO of Jeugdwet (bemiddelingsprocedure conform Wkkgz)

Klachtenbemiddeling conform Wkkgz

Artikel 1. – Vertrouwenspersoon

Zowel klager als betrokkene(n) kunnen zich in beide procedures laten bijstaan dan wel laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon.

Artikel 2. – Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling dan wel schriftelijk worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris of bij de dagelijkse leiding van De Brug.
2. Wordt een klacht ingediend bij de Raad van Bestuur, dan zal deze de klacht doorzenden naar de Klachtenfunctionaris.
3. Het indienen van de klacht of het maken van een afspraak met de Klachtenfunctionaris kan middels klachten@debrughelpt.nl
4. Een klacht kan worden ingediend door een (ex-) cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande.

Artikel 3 – Advisering door de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht of het verzoek om een afspraak, contact op met de klager
2. Zo spoedig mogelijk vindt een (telefonisch) gesprek plaats tussen Klachtenfunctionaris en klager, waarin de Klachtenfunctionaris (nader) inventariseert wat de klacht is en wat klager wil bereiken met het indienen van de klacht, met inachtneming van de ontvankelijkheid van de klacht.
3. De Klachtenfunctionaris bespreekt met klager de opties voor indiening van de klacht:
 - a. Informeel, de Klachtenfunctionaris faciliteert bij de opvang van de klacht, indiening van de klacht kan mondeling
 - b. Formeel, de Klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling, indiening van de klacht moet schriftelijk plaatsvinden
4. Gaat de klacht over een situatie waarbij de Klachtenfunctionaris zelf betrokken is, of is om een andere reden de onafhankelijkheid van de functionaris voor klager niet vast te stellen, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van De Hoop ggz.
5. In het geval de klacht mondeling wordt ingediend en klager wenst een formele klacht in te dienen, ondersteunt de Klachtenfunctionaris de klager bij het op schrift stellen van diens klacht.
6. In het geval het indienen van de klacht elders meer op zijn plaats is, dan ondersteunt de Klachtenfunctionaris de klager in het kenbaar maken van zijn klacht bij de betreffende instantie.
7. In het geval de klacht zorg betreft die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere organisatie verleend, en de klager ook bij betreffende andere organisatie een klacht heeft ingediend, dan worden beide

klachten gecombineerd behandeld, (gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang van de zorg), tenzij klager daarvoor geen toestemming geeft.

Artikel 4 – Klachtenopvang

1. Het doel van klachtenopvang is om de klacht zo laagdrempelig mogelijk, met en door degene op wie de klacht zich richt, op te lossen waarbij het herstellen van de relatie tussen klager en betrokkene(n) centraal staat.
2. Afhankelijk van de wens van klager faciliteert de Klachtenfunctionaris de klachtopvang. Dit kan variëren van het plannen van het gesprek tot en met het participeren in het gesprek tussen klager en betrokkene(n).
3. Leidt klachtenopvang bij klager niet tot het gewenste resultaat dan kan alsnog een formele klacht ter behandeling worden ingediend.

Artikel 5 – Bemiddeling

1. Het doel van bemiddeling is het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder (betrokkene(n)) zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
2. De Klachtenfunctionaris zendt de klacht door naar betrokkene(n) met het verzoek een reactie te geven op de klacht, en naar de leidinggevende van de afdeling waaronder betrokkene valt. Indien de Klachtenfunctionaris dat wenselijk/noodzakelijk acht, kan de klacht in plaats van aan de teamleider, aan de Raad van Bestuur worden toegezonden.
3. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig. Daarbij toetst de Klachtenfunctionaris of door betrokkene(n) is gehandeld volgens de voor hem geldende beroepsnorm.
4. Ten behoeve van het onderzoek naar de klacht heeft indien nodig, de Klachtenfunctionaris conform het privacyreglement toegang tot het dossier van klager. Klager ondertekent hiertoe een toestemmingsverklaring
5. De Klachtenfunctionaris van De Brug tracht vervolgens door bemiddeling tussen klager en betrokkene(n) de zaak op te lossen. De bemiddelaar doet zijn/haar eindrapportage van de bemiddeling, zoveel mogelijk voorzien van een voorstel tot afwikkeling, toekomen aan de leidinggevende binnen vijf weken na schriftelijke indiening van de klacht. Klager wordt door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De leidinggevende formuleert binnen een week na ontvangst van het advies een schriftelijke mededeling aan klager waarin met redenen is omkleedt tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de leidinggevende over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. Blijkt dat voor de behandeling van de klacht meer dan de wettelijke termijn van 6 weken nodig is dan kan deze termijn eenmalig met 4 weken verlengd worden. De Klachtenfunctionaris meldt dit voor het aflopen van de termijn van 6 weken, schriftelijk aan klager
8. De Raad van Bestuur wordt door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt een afschrift van de schriftelijke mededeling van **art. 5 lid 6**.

Artikel 6 – Geschillencommissie

1. Voor cliënten van De Brug staat een gang naar de geschillencommissie open als:
 - a. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 6 lid 6 de klacht naar het oordeel van klager onvoldoende wegneemt;
 - b. Van cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
 - c. De klacht niet als gast van het inloophuis wordt ingediend, immers is er dan geen zorgrelatie. Het hebben van een zorgrelatie is essentieel dossiervoering en bewaren van persoonsgegevens.

- d. Klachten zich niet enkel en alleen richten op woonomstandigheden van cliënten (zonder verblijfsindicatie) van de BZW/MO vallen buiten de reikwijdte van dit reglement
2. De Brug is aangesloten bij de geschillencommissie ggz:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Overige bepalingen

Artikel 8 – Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft
2. De Klachtenfunctionaris heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnorm en taakomschrijving en zonder inmenging van de zorgaanbieder
3. Voor de Klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent alles wat tijdens de uitoefening van zijn taak hem ter kennis komt.

Artikel 9 – Dossiervoering

1. De Klachtenfunctionaris maakt verslag op van de werkzaamheden in het kader van de behandeling van de klacht en vormt hiervan een dossier met een vertrouwelijk karakter
2. Zowel klager als betrokkene(n) hebben recht op inzage van het klachtendossier
3. Het dossier blijft tot 15 jaar na de datum van de schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 6 lid 6 onder beheer van de Klachtenfunctionaris en zal daarna worden vernietigd.

BIJLAGE 1 - BEGRIPSBEPALINGEN

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

Betrokkene:	Degene op wie de klacht betrekking heeft.
Cliënt:	Degene met wie De Brug een zorgrelatie heeft of heeft gehad.
De Brug:	De instelling of diens medewerker, waarop de klacht betrekking heeft.
Klacht:	Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten alsmede tegen het nemen van een besluit door een medewerker van De Brug, dan wel De Brug zelf, in het kader van de zorgverlening, dat gevolgen heeft voor een cliënt van De Brug. Klachten die zich enkel en alleen richten op woonomstandigheden van cliënten (zonder verblijfsindicatie) van de BZW/MO vallen buiten de reikwijdte van dit reglement en dienen bij de teamleider te worden ingediend.
Klachtenfunctionaris:	Een door de Raad van Bestuur aangewezen persoon binnen De Brug, die de klachtenbemiddeling uitvoert.
Klager:	Een cliënt van De Brug, diens vertegenwoordiger of nabestaanden, die een klacht indient.
Medewerker:	Degene met wie door De Brug één der volgende overeenkomsten is gesloten: <ul style="list-style-type: none">• arbeidsovereenkomst;• overeenkomst tot opdracht;• stage-overeenkomst;• vrijwilligersovereenkomst.
Raad van Bestuur:	Het orgaan dat De Brug bestuurt.
Vertrouwenspersoon:	De persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene(n) dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
Wet:	De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
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.
Zorgrelatie:	Overeenkomst waarbij De Brug zich verbindt tegenover een ander, de opdrachtgever, tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.