# Wkkgz-klachtenregeling voor cliënten en hun naasten van Zorggroep Vitez

## INLEIDING

Zorggroep Vitez verleent in de Gemeente Emmen e/o zorg aan mensen vanaf 18 jaar met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek.
De intentie van Zorggroep Vitez is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.
Bij het verlenen van goede zorg past ook de **goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van Zorggroep Vitez.**

In dit klachtenreglement zijn de **algemene regels van Zorggroep Vitez** voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.
Het reglement is niet bedoeld als volledige beschrijving van hoe Zorggroep Vitez hiermee wil omgaan (de klachtenregeling).

Het **klachtenreglement** heeft de volgende **opbouw** (zie ook de inhoudsopgave).
In de algemene paragraaf van dit klachtenreglement zijn de doelstellingen en uitgangspunten genoemd die Zorggroep Vitez hanteert bij haar klachtenregeling. Daar zijn ook de begrippen toegelicht.
In een volgende algemene paragraaf staan regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.
Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten:
- de werkvloer (medewerker en leidinggevende);
- de functionaris die als expliciete functie de opvang en bemiddeling bij klachten heeft;
- de instantie(s) die de beoordeling van klachten verzorgen;
- de geschilleninstantie die een bindende uitspraak doet als Zorggroep Vitez en de klager samen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht kunnen komen;
- de bijdrage van klachten aan algemene kwaliteitsverbetering.

In een slotparagraaf is onder andere aangegeven hoe men kan klagen over de klachtafhandeling.
Ook zijn algemene regels over wijziging en vaststelling van het reglement genoemd.

Het klachtenreglement voldoet aan de **vereisten van de Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

*Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning?*
*Neem dan, via Zorgbelang Drenthe contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris.*

*Heeft u **vragen over dit klachtenreglement** dan kunt deze bespreken met de klachtenfunctionaris.*
*U kunt ook contact opnemen met Karin Niers-Lubbers (Manager Administratie)*

**INHOUDSOPGAVE**


**INLEIDING**

**ALGEMEEN**
1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

**TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**
4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij Zorggroep Vitez
8. Geheimhouding en privacy
9. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
10. Kosten klachtafhandeling bij/ via Zorggroep Vitez

**OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER**
**MEDEWERKER/ LEIDINGGEVENDE**
11. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over hem
12. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/Zorggroep Vitez
13. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

**OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN**
**KLACHTENFUNCTIONARIS**
14. Positie en waarborg onafhankelijkheid
15. Taken en verantwoordelijkheden
16. Bevoegdheden

**BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN ZAI**
17. Inzet onafhankelijke deskundige

**BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE**
18. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

**BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN**
19. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
20. Signalering
21. Jaarverslag

**SLOTBEPALINGEN**
22. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
23. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

## ALGEMEEN

### Artikel 1
### Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

| | |
|---|---|
| a. Zorggroep Vitez | De zorgaanbieder Zorggroep Vitez, werkzaam in Gemeente Emmen e/o met standplaats Weiteveen.<br>Zorggroep Vitez wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de raad van bestuur en/ of de portefeuillebestuurder klachtenmanagement binnen de raad van bestuur (hierna bestuurder genoemd). |
| b. Medewerker | Een bij of voor Zorggroep Vitez werkzame persoon.<br>Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen. |
| c. Cliënt | Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van Zorggroep Vitez. |
| d. Naaste | Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/ of mantelzorger. |
| e. Klacht | Een uiting van onvrede over een gedraging[1] van Zorggroep Vitez en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste.<br>Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. |
| f. Klager | De persoon die een klacht indient.<br>Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt.[2]<br>De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënt zijn.[3] |
| g. Beklaagde | Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft. |

---

1 Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/ of diens naaste.

2 In de Wkkgz (artikel 1, lid 1) is het begrip nabestaande nader omschreven en is een rangorde van verschillende nabestaanden opgenomen. Deze rangorde wordt zo nodig en bij bepaalde klachtenprocedures toegepast.

3 In artikel 5 van dit reglement zijn nadere regels voor de klachtgerechtigdheid van anderen dan de cliënt zelf opgenomen.

| | |
|---|---|
| h. Klachtenfunctionaris | Degene die door Zorggroep Vitez is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en beklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/ of herstel van de relatie. |
| i. Klachteninstantie | Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de klachtenregeling van Zorggroep Vitez) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/ of – behandeling bij klachten van cliënten of naasten. |
| j. Klachtenafhandeling | De handelingen, procedures en/ of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten. |
| k. Klachtenopvang | Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling. |
| l. Klachtenbemiddeling | De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar van klager en beklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht. |
| m. Afsluitbericht | Een schriftelijke mededeling van de bestuurder van Zorggroep Vitez (of een door deze aangewezen bevoegd persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Zorggroep Vitez heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd. |
| n. Geschil | Een klacht waarop de klager van - de bestuurder van – Zorggroep Vitez niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.[4] Dit valt buiten de functie van de klachtenfunctionaris. |
| o. Geschillencommissie | De externe geschilleninstantie waarbij Zorggroep Vitez zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten. |
| p. Geschilbehandeling | De behandeling van een geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil. Dit valt buiten de functie van onafhankelijke klachtenfunctionaris. |

4 De (afwijzende of voor klager onbevredigende) reactie van Zorggroep Vitez betreft, afhankelijk van de gevolgde procedure, tenminste: een afsluitbericht, de schriftelijke reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtenfunctionaris, het niet nakomen van door Zorggroep Vitez toegezegde of aan Zorggroep Vitez opgelegde maatregelen, de (door de schadeverzekeraar van Zorggroep Vitez) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

| | |
|---|---|
| q. Uitspraak | De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie.<br>De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor de Zorggroep Vitez. |
| r. Hij/ zij | In deze regeling wordt de hij-vorm gebruikt. Waar hij staat kan ook zij worden gelezen. |

**Artikel 2**
**Doelstellingen klachtenregeling**

2. De klachtenregeling van Zorggroep Vitez heeft tot doel
a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
b. Zo mogelijk oplossen van, via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde en/of Zorggroep Vitez.
d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Zorggroep Vitez in structurele zin.

**Artikel 3**
**Uitgangspunten klachtenregeling**

3. De klachtenregeling van Zorggroep Vitez heeft als uitgangspunten
a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Zorggroep Vitez en de aan deze verbonden medewerkers.
g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklaagde, Zorggroep Vitez en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

**TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**

**Artikel 4**
**Bekendmaking en facilitering klachtenregeling**

4.1. Zorggroep Vitez draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
4.2. Zorggroep Vitez rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
4.3. Zorggroep Vitez voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

**Artikel 5**
**Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)**

5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van Zorggroep Vitez en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.

5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een, door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die voor hem gelden als goed vertegenwoordiger.

5.4. Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.

5.5. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van Zorggroep Vitez jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.[5]

5.6. Voor de indiening van een klacht bij Zorggroep Vitez geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

5.7. In aanvulling op het bovenstaande kan Zorggroep Vitez nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt Zorggroep Vitez hierbij het advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad alsmede de klachtenfunctionaris.

**Artikel 6**
**Besluit tot indienen of intrekken klacht**

6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.

6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.[6]
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over (het voornemen tot) indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is/zijn.

6.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.

6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken instantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

6.5. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang[7] kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en beklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

---

5 Het onthouden van deze instemming kan zowel de inhoud/strekking van de klacht als het optreden van deze persoon als klager betreffen.

6 Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Landelijk Meldpunt Zorg.

7 Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin zorgaanbieder Zorggroep Vitez een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van (seksueel) geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor derden).

**Artikel 7**
**Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij Zorggroep Vitez**

7.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via Zorggroep Vitez heeft ingediend.

7.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van de klacht.
Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken mits klager en beklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

7.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en beklaagde en met instemming van de klager.

7.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

7.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht.
Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en beklaagde/ Zorggroep Vitez overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.
Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt Zorggroep Vitez zo nodig nadere regels op.

**Artikel 8**
**Geheimhouding en privacy**

8.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

8.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.

8.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de leden en ambtelijk secretaris van de geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

**Artikel 9**
**Registratie klachten; bewaring klachtdossiers**

9.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.[8]

9.2. De dossiervoering, - bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

9.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.

---

[8] Dergelijke vereisten gelden ook voor de geschillencommissie, maar zijn hier nu niet genoemd omdat deze vallen binnen de algemene bepalingen die in het eigen reglement van deze geschilleninstantie zijn opgenomen.

Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken.

9.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

**Artikel 10**
**Kosten klachtafhandeling bij/via Zorggroep Vitez**

10.1. Aan klager en beklaagde brengt Zorggroep Vitez voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening.

10.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. Zorggroep Vitez maakt deze kosten (tevoren) aan klager en beklaagde bekend.

10.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

## OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER MEDEWERKERS / LEIDINGGEVENDEN

**Artikel 11**
**Rol en bijdrage medewerker (beklaagde) bij klacht over hem**

11.1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.

11.2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf, mondeling of schriftelijk, een toelichting op zijn handelen te geven.

11.3. Een medewerker kan binnen Zorggroep Vitez beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem.
Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.

11.4. Een medewerker van Zorggroep Vitez die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

11.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betrekt de medewerker (beklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris).
Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.

11.6. De beklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

11.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de beklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van

dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

**Artikel 12**
**Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/Zorggroep Vitez**

12.1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij Zorggroep Vitez of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.

12.2. De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.

12.3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede.
Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

12.4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

**Artikel 13**
**Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht**

13.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

13.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.

13.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

13.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht – waarvan hij kennis neemt – af of de bijstand aan zowel klager als beklaagde voldoende is geregeld.
Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van Zorggroep Vitez.

**OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN**
**KLACHTENFUNCTIONARIS**

**Artikel 14**
**Positie en waarborg onafhankelijkheid**

14.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklaagde en Zorggroep Vitez.
Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van het beroepsprofiel, zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

14.2. De klachtenfunctionaris heeft rechtstreekse toegang tot de bestuurder.

14.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij Zorggroep Vitez of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

14.4. In geval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

14.5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende externe instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor Zorggroep Vitez en voor de klachtenfunctionaris.

**Artikel 15**
**Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris**

15.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van
- a. (eerste) Opvang.
- b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- c. Bijstand.
- d. Bemiddeling.
- e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
- f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
- g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
- h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
- i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Zorggroep Vitez.

**Artikel 16**
**Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

16. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden

a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.

b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van, voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.

c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.

d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

## BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN Zorggroep Vitez

### Artikel 17
### Inzet onafhankelijk deskundige

17.1. De klachtenregeling van Zorggroep Vitez voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
17.2. De klager, de beklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De bestuurder beslist over inwilliging van dit verzoek.
17.3. In geval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De bestuurder beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
17.4. Klager en beklaagde ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

## BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

### Artikel 18
### Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

18.1. Zorggroep Vitez draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie.
18.2. Zorggroep Vitez ziet er op toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.
18.3. Zorggroep Vitez voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
18.4. In geval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
18.5. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en beklaagde van de bestuurder van Zorggroep Vitez binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven of Zorggroep Vitez overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan Zorggroep Vitez is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Zorggroep Vitez deze al dan niet overneemt.

## BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

### Artikel 19
### Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

19.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris of geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij Zorggroep Vitez om passende maatregelen te treffen.

19.2. Onder de in artikel 19.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/ of de medewerker;
- een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
- een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/ of een incident dan wel het vermoeden hiervan.

19.3. Indien de, bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de bestuurder van Zorggroep Vitez plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.

19.4. Komt de bestuurder van Zorggroep Vitez niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van Zorggroep Vitez en aan de regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.
De bestuurder ontvangt een afschrift van deze melding.

19.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.
Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of beklaagde.

**Artikel 20**
**Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten**

20.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over Zorggroep Vitez overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering.
Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/ klager en beklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.

20.2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.

20.3. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

**Artikel 21**
**Jaarverslag en het vervolg hierop**

21.1. Zorgbelang Drenthe stelt voor 1 april van het opvolgende kalenderjaar een (gecombineerde) geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan Zorggroep Vitez, de bestuurder alsmede de cliëntenraad.
De bestuurder draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de cliëntenraad en eventueel met de klachtfunctionaris, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.

21.2. Als bij op het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van Zorggroep Vitez waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de verantwoordelijk leidinggevende over deze

situatie met vermelding van de naam van de betreffende medewerker/ afdeling. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan een kopie.

21.3. De leidinggevende c.q. de bestuurder van ZAI neemt zo nodig passende maatregelen.

## SLOTBEPALINGEN

### Artikel 22
### Omgang met onvrede over afhandeling klacht

22.1. Indien de klager, de beklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend.
Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.

22.2. De ***klager of de beklaagde*** die ontevreden is over het ***optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie*** bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan de bestuurder van Zorggroep Vitez.

22.3. De bestuurder reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.

22.4. ***Klager of beklaagde*** kunnen een ***klacht over de rol van de bestuurder*** bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van Zorggroep Vitez.
Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.

22.5. Een ***klager*** die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht ***niet*** heeft plaatsgevonden ***conform de vereisten van de Wkkgz en/ of het Zorggroep Vitez-klachtenreglement*** kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing.[9] Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.
Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij Zorggroep Vitez aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.

22.6. De bestuurder zal met een klacht over de klachtenfunctionaris contact opnemen met de bestuurder van Zorgbelang Drenthe voor verdere afhandeling. Deze vindt plaats conform de klachtenregeling van Zorgbelang Drenthe.

### Artikel 23
### Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

23.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De bestuurder hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de cliëntenraad alsmede de ondernemingsraad.

23.2. Dit klachtenreglement kan door Zorggroep Vitez worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.

23.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de bestuurder van Zorggroep Vitez om advies van de klachtenfunctionaris, de

---

9 De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.

cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/ instemmingsrecht van cliëntenraad en ondernemingsraad in acht genomen.

23.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de bestuurder van Zorggroep Vitez;
dit na overleg met de klachteninstantie/ belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/ zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door Karin Niers-Lubbers



.....,
bestuurder Zorggroep Vitez
29 december 2016