

## Klachtenreglement

Deze klachtenregeling van NuevoCare is gebaseerd op de nieuwe wet KKGZ.

**Algemene inleiding**

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening moet niet formeler worden aangepakt dan noodzakelijk. Zoveel mogelijk dienen klachten te worden besproken met de behandelaar en/of de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Behandelaar en/of medewerker zijn ervoor verantwoordelijk dat op een verantwoorde wijze met klachten van cliënten wordt omgegaan. Als het neerleggen van de klacht bij de behandelaar en/of de medewerker niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan de cliënt de klacht op schriftelijke wijze voorleggen aan de klachtenfunctionaris.

De klacht kan ook schriftelijk worden ingediend door de vertegenwoordiger van de cliënt.

De klachtenfunctionaris heeft als verantwoordelijkheid te zorgen voor een advies aan de cliënt met betrekking tot de indiening van de klacht en voor bijstand bij het formuleren van de klacht. Vervolgens heeft de klachtenfunctionaris tot taak om te onderzoeken op welke wijze gekomen kan worden tot oplossing van de klacht. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en is gericht op een voor de cliënt en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De inzet van de klachtenfunctionaris brengt geen kosten met zich mee voor de cliënt.

De klachtenfunctionaris dient de klacht op zorgvuldige wijze te registreren. Deze registratie heeft de intentie te leiden tot een verbeterde dienstverlening zonder dat dit leidt tot een formele behandeling van de klacht. Een cliënt kan aan de klachtenfunctionaris verzoeken om zijn klacht niet te behandelen, maar zijn klacht te zien als melding voor verbetering van de zorgverlening door de instelling.

Als de inzet van de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot het door de cliënt beoogde resultaat, attendeert de klachtenfunctionaris de cliënt op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, dan wel aan de geschilleninstantie waarbij de instelling is aangesloten.

De klachtencommissie is ingesteld door de directie van NuevoCare en verricht haar taken onafhankelijk. Het functioneren van de klachtencommissie is vastgelegd in een reglement. Onder onafhankelijkheid wordt in dat reglement verstaan "onafhankelijk van degene(n) tegen wie de klacht zich richt". De klachtencommissie is onderdeel van de NuevoCare en adviseert, rekening houdend met de belangen van de cliënt en met die van de zorgaanbieder, om te komen tot een betere zorg door de zorgaanbieder. De stukken van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. Hierover dient de verzekeringsmaatschappij van NuevoCare c.q. de rechter of de geschilleninstantie een uitspraak te doen.

De uitvoering van dit reglement, alsmede de externe communicatie over klachten, is de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris.

De bij de klacht betrokken medewerker(s) treden niet eerder dan na overleg met de klachtenfunctionaris schriftelijk of mondeling in contact met de cliënt.

Bovenstaande is onderdeel van het kwaliteitshandboek van NuevoCare. Waar in dit reglement over 'hij' gesproken wordt, kan ook 'zij' gelezen worden.

### **1.1 Begripsomschrijving**

#### Artikel 1: begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van onvrede over de bejegening of andere gedraging jegens een cliënt.
- b. cliënt: een cliënt zelf, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van een cliënt.
- c. klachtencommissie: een commissie, die op verzoek van de klachtenfunctionaris zich uitspreekt over een klacht van een cliënt.
- d. klachtenfunctionaris: een in dienst van NuevoCare werkzame functionaris, onder verantwoordelijkheid van het management,
- e. de instelling: NuevoCare;
- f. beklagde: een ieder die binnen de instelling hulp verleent of (daartoe) diensten levert aan de cliënt en op wie de klacht betrekking heeft.

### **1.2 Doelstelling van de klachtenopvang**

#### Artikel 2: doelstelling

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen cliënt en beklagde;
- b. Recht doen aan de cliënt inzake zijn klacht;
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in de mogelijkheden om te komen tot betere zorg en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen;
- d. Controle op en evaluatie van de onder c verkregen gegevens, welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

### **1.3 Uitgangspunten bij de klachtenopvang**

#### Artikel 3: uitgangspunten

- a. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen cliënt en beklagde;
- b. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in een zelfstandig opererende klachtenfunctionaris en een onafhankelijke klachtencommissie;
- c. Een vlotte afhandeling van de klacht;
- d. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de cliënt en beklagde. De klachtenfunctionaris, de leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel als lid van de commissie bekend is geworden;
- e. Het beginsel van hoor en wederhoor van cliënt en beklagde.

### **1.4 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

#### Artikel 4: taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- advies aan de cliënt met betrekking tot de indiening van de klacht;
- bijstand aan de cliënt bij het formuleren van de klacht;
- onderzoeken op welke wijze gekomen kan worden tot oplossing van de klacht. In het kader van dit onderzoek kan de klachtenfunctionaris aan de klachtencommissie verzoeken om mee te denken over de oplossing van de klacht en waar nodig en wenselijk een hoorzitting te organiseren, waarbij de cliënt en de aangeklaagde gehoord worden over de klacht;
- het oordeel van de klachtencommissie betrekken bij zijn uiteindelijke visie over de meest gewenste oplossing van de klacht, daarbij rekening houdend met de belangen van de cliënt en de belangen van de zorgaanbieder;
- het doorverwijzen van de cliënt wanneer de klacht niet betrekking heeft op een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- het formuleren van verbeterpunten voor het zorgbeleid van de instelling, indien de cliënt geen behandeling zijn klacht verlangt, maar slechts uiting geeft aan zijn klacht opdat daardoor het zorgbeleid van de instelling

verbeterd kan worden; Pas na instemming van de cliënt kan de klachtenfunctionaris een klacht als anonieme klacht behandelen.

#### Artikel 5: bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft voor uitvoering van zijn functie de volgende bevoegdheden:

- a. De klachtenfunctionaris heeft toegang tot alle sectoren van de instelling met inachtneming van de beginselen van privacy van alle betrokkenen;
- b. De klachtenfunctionaris kan in het kader van de klachtenprocedure personen binnen de instelling verzoeken mondelinge of schriftelijke informatie te verschaffen, om aldus relevante informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen;
- c. De klachtenfunctionaris kan in het kader van de klachtenprocedure bemiddelen tussen cliënt en beklagde met het doel onvrede weg te nemen. Hiertoe kan de klachtenfunctionaris gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider;
- d. Klachten die niet voor bemiddeling in aanmerking komen of waarbij de bemiddeling voor de cliënt niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kunnen in overleg met de cliënt door de klachtenfunctionaris ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
- e. De klachtenfunctionaris kan naar aanleiding van ontvangen klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan directie, leidinggevend en medische staf over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

### **1.5 Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie**

#### Artikel 6: taken klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Op verzoek van de klachtenfunctionaris een oordeel geven over de behandeling van een klacht en dit oordeel overbrengen aan de klachtenfunctionaris.
- b. Gevraagd en ongevraagd door het management van de instelling c.q. het bestuur van de medische staf een advies geven over verbetering van het zorgbeleid van de instelling, mede gebaseerd op de klachten die aan de klachtencommissie ter advisering worden voorgelegd, de lange termijnregistratie van klachten en de registratie vanwege de instelling van de incidenten binnen de instelling.
- c. Het aanleveren van een hoofdstuk voor het jaardocument, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

In het jaardocument worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. Het jaardocument wordt toegezonden aan CIBG. Het CIBG houdt een register bij van de zorginstellingen die in Nederland zijn toegelaten om zorg te verlenen. De gegevens zijn openbaar.

#### Artikel 7: bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. Het richten van verzoeken aan de klachtenfunctionaris om informatie in te winnen en het raadplegen en inzien van stukken, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de behandelaar c.s.;
- b. Indien de klachtencommissie wordt verzocht met een oordeel te komen over een klacht kunnen door de leden van de klachtencommissie medische gegevens worden ingezien, tenzij de cliënt daartegen uitdrukkelijk bezwaar tegen heeft gemaakt;
- c. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d. Het inschakelen van deskundigen;
- e. Het adviseren van de klachtenfunctionaris, directie of de instelling omtrent verbeteringen in de inhoudelijke en procesmatige aspecten van de zorg- en dienstverlening.

#### Artikel 8: samenstelling klachtencommissie

De samenstelling van de klachtencommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de instelling werkzame personen en van representanten van de belangen van de cliënt.

#### Artikel 9: aantal leden

- a. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter en wordt bijgestaan door een secretaris die geen deel uitmaakt van de klachtencommissie;
- b. De voorzitter mag niet werkzaam zijn bij de instelling;
- c. De leden van de klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd door de directie en zijn aansluitend ten hoogste tweemaal herbenoembaar. Van de termijn van herbenoembaarheid kan door de directie worden afgeweken.
- d. De klachtenfunctionaris fungeert als secretaris van de commissie.

#### Artikel 10: plaatsvervangend lid

Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen dat bij voorkeur afkomstig is uit dezelfde groepering als waaruit het lid afkomstig is. De plaatsvervangende leden worden voor twee jaar door de directie benoemd en zijn tweemaal herbenoembaar. De plaatsvervangend secretaris van de klachtencommissie wordt voor twee jaar benoemd door de directie van de instelling en is herbenoembaar.

#### Artikel 11: lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het management van de instelling.

#### Artikel 12: rooster

De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

#### Artikel 13: terugtreden leden

Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het management van de instelling, dat zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, een en ander met inachtneming van het in de artikelen 8, 9, 10 en 11 bepaalde.

#### Artikel 14: secretariële ondersteuning

De directie van de instelling kan besluiten om een ander persoon dan de klachtenfunctionaris te belasten met het secretariaat van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 3 onder d.

#### Artikel 15: geen benadeling positie instelling

De directie van de instelling waarborgt dat de in de instelling werkzame personen die in de klachtencommissie zitting hebben of hebben gehad, evenals degene die de functie van klachtenfunctionaris uitoefent, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

### **1.6 Indienen en behandelen van klachten**

#### Artikel 16: indienen van een klacht

De cliënt wendt zich bij voorkeur tot de behandelaar en/of medewerker tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot het door hem beoogde resultaat te komen. De cliënt kan, indien hij dat wenst, hierbij de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen. Voor het indienen van een klacht geldt een verjaringstermijn van twee jaar. De termijn van verjaring vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen, of nalaten daarvan, is geschied.

#### Artikel 17: indienen van een klacht bij de klachtencommissie

In het geval het bepaalde in artikel 16 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klachtenfunctionaris de klacht voorleggen aan (de secretaris van) de klachtencommissie. Als de cliënt niet in staat is de klacht schriftelijk te formuleren, kan de klachtenfunctionaris hierbij hulp bieden. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de cliënt wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

#### Artikel 18: onvoldoende informatie van een klacht

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de cliënt in de gelegenheid alsnog binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.

#### Artikel 19: binnenkomst klacht

De klachtencommissie doet binnen een week na ontvangst van de klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De reactie van de beklagde wordt toegestuurd aan de cliënt. Cliënt en beklagde worden uitgenodigd om een en ander toe te lichten tijdens de vergadering van de klachtencommissie. De cliënt kan aangeven geen prijs te stellen op aanwezigheid bij de vergadering van de klachtencommissie. Indien dit het geval is zal de klachtencommissie op basis van de beschikbare gegevens volgens het gestelde in artikel 24 een oordeel geven over de klacht.

#### Artikel 20: vergadering klachtencommissie

De klachtencommissie vergadert in de regel ten minste eenmaal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden en, bij afwezigheid van een lid, van zijn plaatsvervanger. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

#### Artikel 21: geldigheid besluiten van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie kan slechts besluiten nemen indien de voltallige commissie in vergadering bijeen is;
- b. Geldige besluiten kunnen slechts worden genomen met een meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen beslist de voorzitter;
- c. Ieder lid heeft een stem.

#### Artikel 22: notulen

De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen het oordeel van de klachtencommissie ten aanzien van de ingediende klacht. De uitspraak van de klachtencommissie dient gemotiveerd te worden.

#### Artikel 23: onthouden deelname

- a. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden;
- b. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen van deelname of kan door cliënt en/of beklagde worden gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan die de onpartijdigheid kunnen schaden.

#### Artikel 24: bijstaan door advocaat of adviseur

De cliënt en beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten zijn voor de cliënt, resp. de beklagde. De cliënt kan op elk moment in de procedure voor eigen verantwoordelijkheid advies vragen bij het Adviespunt Zorgbelang (tel. 0900 – 2437070).

#### Artikel 25: uitspraak over de klacht

De uitspraak van de klachtenfunctionaris over de klacht wordt schriftelijk, uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, onder het voorbehoud dat de klacht bij ontvangst door de instelling volledig was. Indien de cliënt na aanvankelijke inzending van de klacht op een later tijdstip informatie toevoegt aan zijn klacht, gaat de termijn van zes weken in op de dag dat de toevoeging ontvangen is. De uitspraak van de klachtenfunctionaris wordt gezonden naar de cliënt, de beklagde en de directie van de instelling, met een afschrift aan de klachtencommissie.

De termijn van zes weken kan ten hoogste eenmaal met 4 weken verlengd worden, onder opgaaf van redenen.

#### Artikel 26: externe instantie

lid 1. De cliënt behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie;

lid 2. Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon (personen) of de instelling aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid (1) van de klacht voor het gedeelte dat geen betrekking heeft op een (schade)claim.

#### Artikel 28: kosten klachtenprocedure

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat ingevolge artikel 24 met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor de cliënt resp. de beklagde.

### **1.7 Slotbepalingen**

#### Artikel 29: klachtenreglement

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het management van de instelling respectievelijk de organisatie, na de klachtencommissie te hebben gehoord. Bij wijziging van het reglement worden de in artikel 9 genoemde leden, waaronder de voorzitter, gehoord.

#### Artikel 30: inwerkingtreding klachtenreglement

Dit reglement treedt in werking op 15 augustus 2019.

#### Artikel 31: bekendmaking van het klachtenreglement

Het klachtenreglement is voor cliënten ter inzage op de website van de instelling. Cliënten die niet over toegang tot internet beschikken kunnen desgewenst een exemplaar van het klachtenreglement ophalen of opvragen bij de klachtenfunctionaris. Bij NuevoCare is het klachtenreglement ter inzage.