



Klachtenregeling cliënten

V2.5

Titel	:	Klachtenregeling cliënten
Prestatie	:	V2.5
Prestatie-eigenaar	:	RvB
Locatie	:	M:\Beleid Kwaliteit\PREZO\Instrumenten op Respectnet\Documenten\Voorwaarden
Vaststelling	:	2018/3
Advies Cliëntenraad	:	2018/2
Advies OR	:	2018/3
Bestemd voor	:	Alle medewerkers
Aantal pagina's	:	32 (inclusief voorblad)

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Klachtenprocedure	4
2 Klachtenregeling	5
2.1 Algemene bepalingen	5
2.2 Klachtopvang (Informeel)	7
2.3 Klachtenbehandeling Raad van Bestuur en Geschillencommissie (Formeel)	10
2.4 De externe Bopz-klachtencommissie (Formeel)	12
2.5 Klachtenbehandeling Wet Bopz (Formeel)	12
2.6 Overige bepalingen	16
2.7 Geschillencommissie (Formeel)	17
Bijlagen Profielbeschrijvingen	18
Bijlage 1 Profielbeschrijving cliëntvertrouwenspersoon	18
Bijlage 2 Profielbeschrijving externe klachtenfunctionaris.....	25

Inleiding

Respect vindt het heel belangrijk dat alle cliënten tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening en (maatschappelijke) ondersteuning. Toch kan het voorkomen, dat een cliënt ergens niet tevreden over is. Door adequaat om te gaan met klachten wil Respect het vertrouwen van de cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Het uitgangspunt bij het indienen van klachten is, dat zaken bespreekbaar gemaakt worden op die plaats in onze organisatie waar de klacht op de meest doelmatige wijze behandeld kan worden. Hierbij is het streven de communicatielijnen zo kort mogelijk te houden.

Deze regeling heeft als doel helderheid te verschaffen over hoe binnen Respect wordt omgegaan met klachten.

Wanneer in dit document over een klacht wordt gesproken, worden hier ook uitingen van ongenoegens bedoeld. Er is pas sprake van een zogenaamde formele klacht indien deze schriftelijk of elektronisch is ingediend bij de Raad van Bestuur of de Bopz-klachtencommissie.

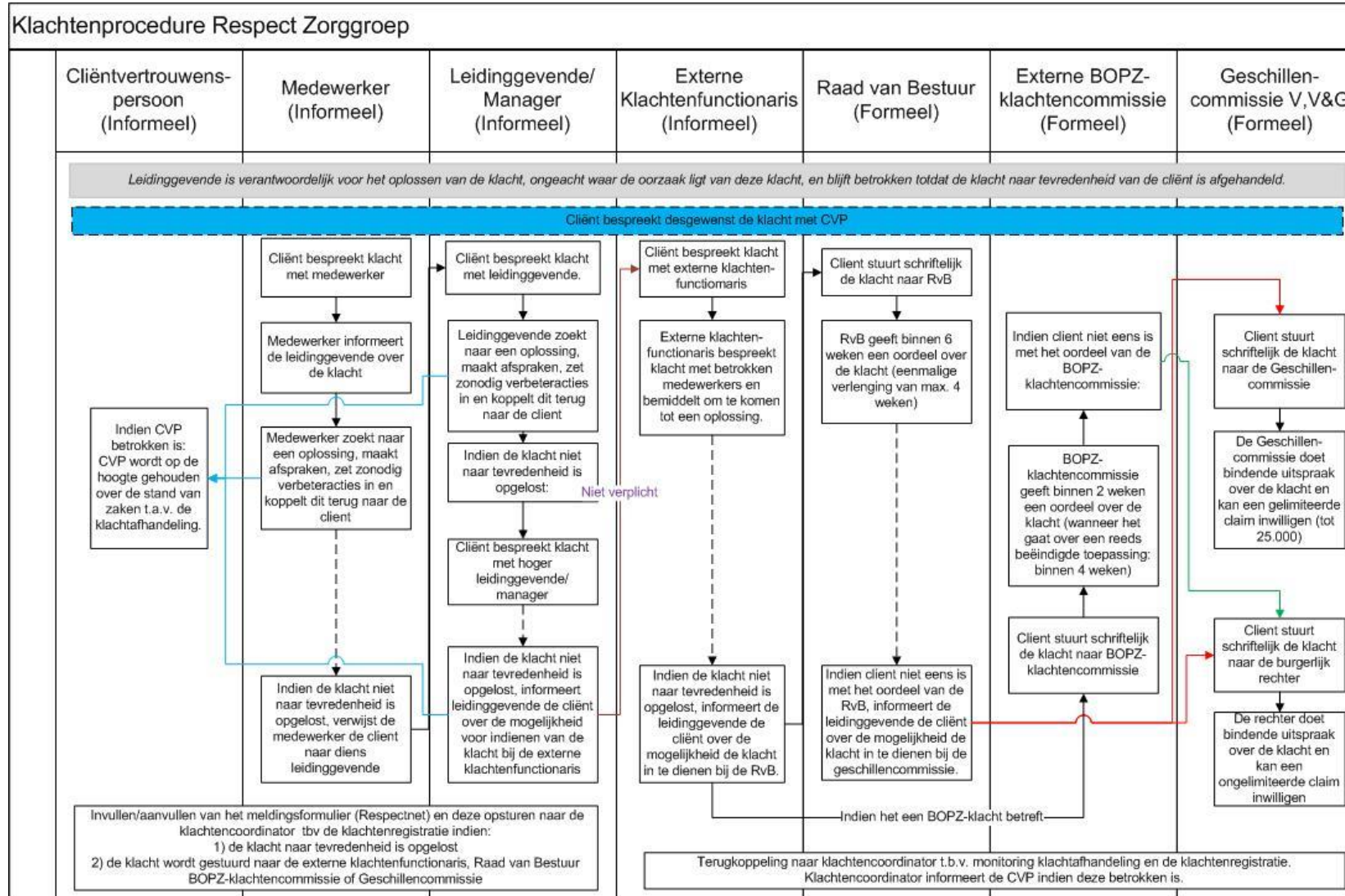
De klachtenregeling is bedoeld voor:

- Alle cliënten aan wie Respect zorg, ondersteuning en/ of diensten verleent of heeft verleend, of diens vertegenwoordiger of nabestaanden;
- Alle andere klagers (niet zijnde medewerkers en vrijwilligers).

De artikelen 15 tot en met 31 (Geschillencommissie en Bopz- klachten) zijn uitsluitend van toepassing op cliënten aan wie Respect zorg of ondersteuning verleent of heeft verleend vallend binnen de Wlz, Zvw of Wmo, diens vertegenwoordigers of nabestaanden.

Bij start van de zorg of ondersteuning of levering van diensten wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtenregeling, middels een folder klachtenbehandeling. De folder is tevens beschikbaar op de locaties en de website van Respect.

1 Klachtenprocedure



2 Klachtenregeling

Onderstaande klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling Wkkgz (artikelen en toelichtingen) die is opgesteld door Actiz en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Daaraan zijn specifieke afspraken binnen Respect toegevoegd.

2.1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de stichting Respect, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur;
- b. raad van bestuur : de Raad van Bestuur van Respect;
- c. bopz-klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 16 van deze regeling;
- d. geschillencommissie : de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg;
- e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg, ondersteuning of diensten vraagt dan wel aan wie Respect zorg, ondersteuning of diensten verleent of heeft verleend;
- f. vertegenwoordiger : degene die de cliënt vertegenwoordigt. In volgorde van onderstaande opsomming kan vertegenwoordiging van de wilsonbekwame cliënt plaatsvinden door:
 - 1. door de rechter benoemde curator, mentor of bewindvoerder (wettelijk vertegenwoordiger);
 - 2. schriftelijk gemachtigde, tenzij deze niet als vertegenwoordiger wil optreden. Dit is een persoon die de cliënt toen hij/zij nog wilsbekwaam was gemachtigd heeft om in geval van wilsonbekwaamheid namens hem/haar op te treden;
 - 3. partner of ander levensgezel, tenzij deze er niet is of niet als vertegenwoordiger wil optreden;
 - 4. ouder, kind, broer of zus, tenzij deze er niet zijn of niet als vertegenwoordiger willen optreden;
- g. nabestaande : definitie van nabestaande op basis van Wkkgz:
 - 1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 - 2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 - 3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 - 4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 - 5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

h. cliëntvertrouwenspersoon	:	diegene binnen Respect die de cliënt desgevraagd ondersteuning biedt bij het uiten van de klacht;
i. klacht	:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt of andere klager, door Respect of door een persoon die voor Respect werkzaam is;
j. bopz-klacht	:	klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet Bopz;
k. klager	:	degene die een klacht indient;
l. aangeklaagde	:	degene op wie de klacht betrekking heeft;
m. bopz-arts	:	de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen Respect of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
n. inspecteur	:	de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
o. cliëntenraad	:	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Respect;
p. zittingscommissie	:	de leden van de Bopz-klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
q. externe klachtenfunctionaris	:	onafhankelijk persoon die bemiddeld bij klachten en Bopz-klachten van cliënten;
r. zorg	:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wlz of Zvw;
s. ondersteuning	:	maatschappelijk ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo;
t. dienst	:	dienst die (aanvullend op het pakket dat op basis van de Wlz, Zvw of Wmo) wordt of is geboden tegen (particuliere) eigen betaling door de cliënt;
u. klachtencoördinator	:	beleidsmedewerker die procesmatig de klachtenregeling coördineert, waaronder de klachtenregistratie;
v. wkkgz	:	wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg;
w. wet bopz	:	wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen;
x. wlz	:	wet langdurige zorg;
y. zvw	:	zorgverzekeringswet;
z. wmo	:	wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

2. In deze regeling dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

2.2 Klachtopvang (Informeel)

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid (mondeling, schriftelijk, elektronisch (per e-mail of via het formulier op de website) uiten bij:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende/manager;
- c. de cliëntvertrouwenspersoon;
- d. de externe klachtenfunctionaris (na eerst de klacht bij a en b te hebben gelegd);
- e. de Raad van Bestuur (paragraaf 2.3) (na eerst de klacht bij a, b en evt. d te hebben gelegd). Dan is sprake van een formele klacht.

2. Een Bopz- klacht kan worden ingediend bij de Bopz -klachtencommissie (paragraaf 2.4) (na eerst de klacht bij a en b en evt. d te hebben gelegd). Dan is sprake van een formele klacht.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende/manager

1. De medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om zijn/haar onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. De medewerker maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.

3. De medewerker bespreekt de onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt een leidinggevende/manager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende/manager of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende/manager.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij begeleidt degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- b. hij biedt de cliënten en hun vertegenwoordigers en hun nabestaanden een luisterend oor wanneer sprake is van onvrede.

2. Wanneer men de cliëntenvertrouwenspersoon wil raadplegen, kan dat via de receptie, per mail (clientvertrouwenspersoon@respectzorg.nl) of middels een brief in de klachtenbus. De vermelding van naam, adres, telefoonnummer of afdeling is dan belangrijk.

3. Respect heeft tenminste één cliëntenvertrouwenspersoon in dienst, die ook een andere functie bekleedt binnen de organisatie. Om zoveel mogelijk neutraal te zijn ondersteunt de cliëntvertrouwenspersoon niet bij een klacht/onvrede waarbij het zijn/haar eigen werkzaamheden/team betreft. In dat geval ondersteunt een van de andere cliëntvertrouwenspersonen de cliënt of diens vertegenwoordiger.

4. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een profielbeschrijving (zie bijlage 1 Profielbeschrijving cliëntvertrouwenspersoon).

5. Respect stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van

Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Wanneer de externe klachtenfunctionaris, Bopz- klachtencommissie of geschillencommissie betrokken is bij de klacht, blijft de cliëntvertrouwenspersoon betrokken mits zijn/haar neutrale positie ten opzichte van de klacht toegevoegde waarde heeft voor de cliënt. Indien de neutraliteit niet gewaarborgd kan blijven, dient de cliëntvertrouwenspersoon zich terug te trekken.

Artikel 5 De externe klachtenfunctionaris

1. De externe klachtenfunctionaris helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De externe klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De externe klachtenfunctionaris is daarbij gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is.

4. De externe klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht, zoals de Raad van Bestuur, de Bopz- klachtencommissie of Geschillencommissie doet.

5. Wanneer men de externe klachtenfunctionaris wil raadplegen, kan dat via de klachtencoördinator, per mail (beleid_en_kwaliteit@respectzorg.nl) of middels een brief in de klachtenbus. De vermelding van naam, adres, telefoonnummer of afdeling is dan belangrijk.

6. De externe klachtenfunctionaris is niet in dienst van Respect en heeft een onafhankelijke positie.

7. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de externe klachtenfunctionaris nader in een profielbeschrijving (zie bijlage 2 Profielbeschrijving externe klachtenfunctionaris).

8. De externe klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en profielbeschrijving. Respect onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de externe klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

9. De externe klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. De externe klachtenfunctionaris maakt in zijn registratie duidelijk onderscheid tussen klachten vallend onder Wkkgz, ten aanzien van de ondersteuning vallend onder de Wmo en andere klachten. Op basis van deze registratie stelt de externe klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur (via de klachtencoördinator). De externe klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

10. Respect stelt de externe klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de externe klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wgens de uitoefening van zijn functie.

11. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan de externe klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

12. Klachten over de externe klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de externe klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich bij een klacht over de externe klachtenfunctionaris wenden tot de vaste vervanger van de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 6 De Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator verzamelt alle klachten (ingevulde meldingsformulieren op papier of elektronisch ingediend), volgt en bewaakt op de achtergrond actief het traject van afhandeling van de klacht, binnen vastgestelde termijnen en beheert het klachtenarchief.

2. De klachtencoördinator verzorgt kwartaalrapportages, op basis van ontvangen en geregistreerde vragen, klachten en meldingen.

3. De klachtencoördinator maakt in zijn rapportages duidelijk onderscheid tussen klachten vallend onder Wkkgz, ten aanzien van de ondersteuning vallend onder de Wmo en andere klachten.
4. De kwartaalrapportages worden naar de Raad van Bestuur, het managementteam en de Centrale Cliëntenraad gestuurd.
5. Zonodig worden de kwartaalrapportages voorzien van een adviesmemo (op basis van lid 6, 7 en 9).
6. De klachtencoördinator:
 - a. destilleert – gevraagd en ongevraagd – uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van de kwaliteit van zorg en voor realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
 - b. adviseert over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg op door klagers ervaren problemen;
 - c. signaleert - gevraagd en ongevraagd - mogelijke tekortkomingen in de rechtspositie van cliënten, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de zorg.
7. De klachtencoördinator toetst desgevraagd verbeterplannen van de zorgaanbieder aan de verwachtingen van klagers en aangeklaagden.
8. De klachtencoördinator meldt vanuit haar signaalfunctie bij de leidinggevende/manager, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard.
9. De klachtencoördinator:
 - a. evalueert periodiek het klachtenmanagement en doet voorstellen voor verbetering;
 - b. adviseert - gevraagd en ongevraagd - over verbetering van (elementen van) het klachtenmanagement bij/door de zorgaanbieder;
 - c. adviseert desgevraagd onderdelen van de organisatie over te voeren beleid voor de goede omgang met klachten en de voorwaarden daartoe;
 - d. stelt algemene visie- en beleidsplannen voor het klachtenmanagement op, ter vaststelling door de Raad van Bestuur en managementteam.
10. De klachtencoördinator heeft als voorwaardenscheppende en organisatorische taken:
 - Bijdragen aan bekendheid en bekendmaking van de functie en de klachtenregeling;
 - Bijhouden van de voor de functie relevante sociale kaart bij (andere klachteninstanties, instanties waarnaar de klachtenfunctionaris kan verwijzen; zowel intern als extern);
 - Bijhouden van relevante ontwikkelingen rondom de rechtspositie van cliënten, rechten en plichten, klachtrecht en ontwikkelingen in de zorg(sector);
 - Voeren van een klachtenregistratie;
 - Ontwikkelen van voor de functie en kernactiviteiten relevante hulpmiddelen (bijvoorbeeld folders, protocollen, webteksten).
11. Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een jaarverslag.
12. De klachtencoördinator overlegt tweemaal per jaar (op 1 februari en op 1 augustus) een overzicht van de geuite klachten van cliënten of vertegenwoordigers van cliënten die ondersteuning ontvangen vallend binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), en de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld, conform gestelde in Aanbestedingsleidraad WMO-maatwerkarrangement gemeente Den Haag 2017-2019, paragraaf 1.3.16.
13. Viermaal per jaar houden de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtencoördinator een werkoverleg over de klachten in voorgaand kwartaal.

Artikel 7 Verantwoordelijkheid leidinggevenden/Managementteam

1. De leidinggevende informeert medewerkers en derden over de klachtenregeling.
2. De leidinggevende van de afdeling/het team waar de klacht is geuit blijft verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht, ongeacht waar de oorzaak ligt van deze klacht.
3. Deze leidinggevende zorgt ook voor een adequate terugkoppeling naar de cliënt/vertegenwoordiger over de stand van zaken van de klachtafhandeling, van de verbeteracties en blijft betrokken totdat de klacht naar tevredenheid van de cliënt/vertegenwoordiger is afgehandeld. Er wordt daarbij expliciet nagevraagd bij de

cliënt/vertegenwoordiger of hij/zij tevreden is over de afhandeling van de klacht.

4. Indien de cliëntvertrouwenspersoon betrokken is bij de klacht wordt deze op de hoogte gehouden door de leidinggevende van de afdeling/het team waar de klacht is geuit.

5. De leidinggevende stuurt het ingevulde 'meldingsformulier klachten' naar de klachtencoördinator.

6. De leden van het managementteam dragen zorg voor verspreiden en bespreken van de kwartaalrapportages en jaarverslag binnen de afdelingen/teams.

7. De leden van het managementteam bewaken de voortgang van de ingezette acties tijdens de bespreking van de kwartaalrapportages.

2.3 Klachtenbehandeling Raad van Bestuur en Geschillencommissie (Formeel)

Artikel 8 Het indienen van een klacht bij Raad van Bestuur

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch (per e-mail of het formulier op de website) worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens nabestaande;
- d. andere klagers.

3. Indien de klacht nog niet is besproken in de lijn en/ of met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om een klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 van de Wet Bopz genoemd worden. Indien de Bopz- klacht nog niet is besproken in de lijn en/ of met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel stuurt de Raad van Bestuur de klacht niet door naar aan de Bopz-klachtencommissie. In het andere geval stuurt de Raad van Bestuur de klacht wel door. De Raad van Bestuur stuurt de klacht eveneens door aan de Bopz- klachtencommissie als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen. Zie paragraaf 2.4.

3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk

en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met de aangeklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en de aangeklaagde hiervan in kennis. Hierbij wordt zo concreet mogelijk aangegeven wat wanneer gaat gebeuren. Eventuele wijzigingen in de aanpak of de planning worden gemeld aan de klager en de aangeklaagde.
2. Bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding (zgn. claim) wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken. Als een claim onder het eigen risico van Respect valt heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar geen rol bij de beoordeling van de claim.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door de aangeklaagde of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 13 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk en binnen zes weken (bij klachten die betrekking hebben op ondersteuning onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is deze termijn vier weken). Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de aangeklaagde. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan de aangeklaagde. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie (zie paragraaf 2.7 Geschillencommissie).

Artikel 14 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders en/of aanbieders van maatschappelijke ondersteuning in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende (zorg)aanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere (zorg)aanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere (zorg)aanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke (zorg)aanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende (zorg)aanbieders afzonderlijk.

Artikel 15 Geschillencommissie

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.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie (paragraaf 2.7): Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

2.4 De externe Bopz-klachtencommissie (Formeel)**Artikel 16 Bopz-klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een externe Bopz-klachtencommissie (inhuur) in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de Bopz-klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.

Artikel 17 Samenstelling externe Bopz-klachtencommissie

1. De Bopz-klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Personen die werkzaam zijn bij of voor Respect zijn niet benoembaar tot lid van de Bopz-klachtencommissie.
3. De Bopz-klachtencommissie is zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Bopz- klachtencommissie heeft tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde als lid van de Bopz- klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot externe inhuur van de Bopz-klachtencommissie.

Artikel 18 Einde externe inhuur Bopz-klachtencommissie

1. De externe inhuur van de Bopz-klachtencommissie kan worden beëindigd of eindigt onder de in het overeenkomst t.b.v. de externe inhuur opgenomen voorwaarden.

2.5 Klachtenbehandeling Wet Bopz (Formeel)**Artikel 19 Het indienen van een Bopz-klacht**

1. Een Bopz-klacht is een klacht over beslissingen zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet Bopz. De volgende beslissingen worden in artikel 41 van de Wet Bopz genoemd:
 - a. de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
 - b. de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
 - c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te

passen;

d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;

e. de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:

a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;

b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;

c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;

d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;

e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;

f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;

g. broers en zusters van de cliënt;

h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;

i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

3. Een Bopz-klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend.

Artikel 20 In behandeling nemen van een Bopz-klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de externe klachtenfunctionaris is de Bopz-klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de externe klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Bopz-klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De Bopz-klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De Bopz-klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De Bopz-klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure (voor rekening van de klager).

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de Bopz-klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De Bopz-klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn. Wanneer actieve instemming van de klager ontbreekt, wordt de klacht niet in behandeling genomen door de Bopz-klachtencommissie.

4. De Bopz-klachtencommissie verzoekt de klager, binnen een door de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

5. De Bopz-klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

6. De Bopz-klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De Bopz-klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De Bopz-klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Dit is voor de rekening van de aangeklaagde, echter indien deze in dienst is van Respect kan deze bijstand verleend worden via de rechtsbijstandverzekering van Respect.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Bopz-klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Bopz-klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 21 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. Inzake een Bopz-klacht beslist de Bopz-klachtencommissie binnen twee weken na

ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

2. Als de Bopz-klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de Bopz-klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.

Artikel 22 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie beoordeelt of de Bopz-klachtencommissie bevoegd is om van een Bopz-klacht kennis te nemen. De Bopz-klachtencommissie is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als het geen Bopz-klacht betreft.

2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Bopz-klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 23 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Bopz-klachtencommissie is behandeld;
- b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2. Indien de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Bopz-klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 24 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de Bopz-klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.

2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de Bopz-klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.

3. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de Bopz-klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.

4. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.

5. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 25 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de Bopz-klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de Bopz-klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris van Bopz-klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 26 Onderzoek

1. De Bopz-klachtencommissie kan medewerkers van Respect verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Respect zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de Bopz-klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevegd kan worden.
3. De Bopz-klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Respect.

Artikel 27 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties van Respect, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 28 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de Bopz-klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, Respect en de klager.

Artikel 29 Oordeel Bopz-klachtencommissie

1. Het oordeel van de Bopz-klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder oordeel beschrijft de Bopz-klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het oordeel betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de Bopz-klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de Bopz-klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de Bopz-klachtencommissie.
4. Indien de Bopz-klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de Bopz-klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling. De Raad van Bestuur wordt hierover geïnformeerd (zie lid 6), maar heeft zelf geen rol in de procedure.
5. Uitspraken van de Bopz-klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie.
6. De Bopz-klachtencommissie stuurt het oordeel over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur;
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur.

Artikel 30 Toegang tot de rechter

1. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
2. Bopz-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 31 Jaarverslag

1. De Bopz-klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de Bopz-klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

2.6 Overige bepalingen**Artikel 32 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 33 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencoördinator bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een

dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. De Bopz- klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot door behandelde klachten in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 35 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 36 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Respect te plaatsen.

Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Bopz- klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de Bopz- klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 38 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Bopz-klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 39 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 11-09-2018.

2.7 Geschillencommissie (Formeel)

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Website: www.degeschillencommissie.nl. Het bezoekadres van de Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Voor het 'Reglement Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg' wordt verwezen naar de website van de Geschillencommissie zorg:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>

Bijlagen Profielbeschrijvingen

Bijlage 1 Profielbeschrijving cliëntvertrouwenspersoon

Onderstaande profielbeschrijving is gebaseerd op het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de VKIG uit 2014.

1.1. Doelen

De inzet van de cliëntvertrouwenspersoon heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;

1.2. Doelgroepen

Gelet op deze doelen richt de cliëntvertrouwenspersoon zich bij de uitvoering van kernactiviteiten op de volgende doelgroepen:

- Cliënten van de zorgaanbieder, bij of voor wie de cliëntvertrouwenspersoon werkzaam is;
- Vertegenwoordigers en nabestaanden van deze cliënten;

1.3. Uitgangspunten

Bij de inrichting en uitvoering van de functie gelden als belangrijkste uitgangspunten:

- Neutraliteit van functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- Open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over het probleem tussen cliënt en zorgaanbieder;
- Laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris;
- Actieve benadering van betrokkenen;
- Respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en Respect/zorgverlener;
- Respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

1.4. Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van de cliëntvertrouwenspersoon zijn:

- Opvang (1.6)
- Informatie en advies (1.7)
- Bijstand (1.8)
- Procesbegeleiding en voortgangsbewaking (1.9)

De kernactiviteiten zijn in de volgende paragrafen verder uitgewerkt en vertaald in te bereiken resultaten.

1.5. Positionering

De functie kent in formele zin een positionering op stafniveau en in directe relatie tot de Raad van Bestuur. Een dergelijke positionering is vereist vanwege het belang van:

- een neutrale opstelling;
- de mogelijkheid om vrij met alle betrokkenen en partijen (cliënt/klager en medewerker/aangeklaagde) in contact te treden;
- een algemeen overzicht van de organisatie en diensten van Respect.

1.6. Opvang

De cliëntvertrouwenspersoon, al dan niet in samenwerking met anderen:

- Is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele (mogelijke) klager, aangeklaagde en/of andere betrokkene(n);
- Luistert naar het verhaal van de klager en/of aangeklaagde;
- Verzorgt de (eerste) emotionele opvang;
- Verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen;

- Informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de cliëntvertrouwenspersoon;
- Informeert klager over andere klachtmogelijkheden;
- Draagt zorg voor een adequate verwijzing van klager.

Resultaat:

Degene die contact zoekt met de cliëntvertrouwenspersoon voelt zich gehoord. Met klager, aangeklaagde en/of eventuele andere betrokkenen zijn afspraken gemaakt over de verdere afhandeling.

1.7. Informatie en advies

De cliëntvertrouwenspersoon, in zijn contact met klager, aangeklaagde(n) en andere betrokkenen:

- Informeert over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- Informeert in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgaanbieders/-verleners;
- Informeert over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand;
- Adviseert over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

Resultaat:

Klager, aangeklaagde(n) en/of andere bij de klachtafhandeling betrokkenen beschikken over (algemene) informatie, afgestemd op hun situatie en hun behoeften. Zij zijn op de hoogte van (andere) mogelijkheden voor het verwerven van verdere specifieke informatie, advies en/of bijstand.

Klager en/of aangeklaagde hebben een op de specifieke klacht afgestemd, onafhankelijk advies ontvangen over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling en over hun rol/bijdrage daarbij. Zij kunnen dit advies toepassen bij hun besluit over het vervolg van de klachtafhandeling.

1.8. Bijstand

Bij de afhandeling van een klacht biedt de cliëntvertrouwenspersoon bijstand aan klager en/of aangeklaagde en andere betrokkenen. Welke vorm van bijstand dit is, hangt af van de situatie en behoefte van de betrokkenen, elders beschikbare ondersteuning en de reikwijdte van de functie van de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon:

- Biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, klacht en doelen bij verdere afhandeling;
- Ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes hierin;
- Helpt klager bij het op schrift stellen van zijn klacht en van verdere reacties in het kader van de afhandeling van de klacht;
- Volgt met de klager het verloop van de klachtafhandeling elders en voorziet daarbij zo nodig in verder advies, bijstand en/of emotionele opvang;
- Verwijst klager voor vormen van bijstand die buiten het kader van de eigen functie vallen;
- Verkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand, biedt deze bijstand (voor zover dit niet ten koste gaat van de dienstverlening aan klager), zorgt voor een adequate verwijzing wanneer hij zelf de gewenste bijstand niet kan leveren.

Resultaat:

Klager en/of aangeklaagde ontvangen bijstand van de cliëntvertrouwenspersoon, voor zover zij daarvoor geen beroep kunnen doen op anderen en dit niet in strijd is met de

doelen, het neutrale karakter en de reikwijdte van de functie. Zij zijn op de hoogte van de mogelijkheden om elders bijstand te verkrijgen bij de afhandeling van de klacht of de verwerking van de gevolgen van een klacht.

1.9. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De cliëntvertrouwenspersoon:

- Volgt en bewaakt actief het traject van afhandeling van de klacht, binnen vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken, en legt informatie hierover vast;

Resultaat:

Er is een actueel overzicht van de stand van zaken, resultaat en afsluiting van de klachtafhandeling.

1.10. Houding

De cliëntvertrouwenspersoon beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- onpartijdig;
- gericht op samenwerking.

1.11. Vaardigheden

De cliëntvertrouwenspersoon is in staat tot:

sociale en contactuele vaardigheden

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen;
- omgaan met verschillende culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen (o.a. boosheid, agressie, eisend, autoritair of afhankelijk gedrag);
- initiërend, volhardend en geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van klager en aangeklaagde;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

analytische, reflecterende en adviesvaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- besef van doel en reikwijdte van het adviseren; daarbij aansluitend op situatie, overtuigingen en capaciteiten van de geadviseerde;
- systematische werkwijze; overzicht en structuur bieden en behouden.

bemiddelingsvaardigheden

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;

- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken, vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.

bewegingsvaardigheden

- gaan naar de plaatsen waar klager en aangeklaagde zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

1.12. Kennis

De cliëntvertrouwenspersoon beschikt over de volgende kennis en/of onderhoudt deze:

- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- relevante wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen in de (deelsector van) zorg;
- rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen, in samenhang met het krijgen van de rol van cliënt of van klager;
- gevolgen en effecten voor de zorgaanbieder/-zorgverlener als deze de rol van aangeklaagde krijgt;
- bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van bepaalde groepen cliënten;
- klachtrecht en klachtenprocedures, intern en extern;
- de beroepshouding van cliëntvertrouwenspersoon; normatieve kaders voor het optreden als cliëntvertrouwenspersoon;
- principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, advisering, conflicthantering;
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen organisaties;
- geautomatiseerde systemen voor tekst- en gegevensverwerking.

1.13. Andere functie-eisen

De aard van de functie leidt er toe dat voor de persoon die deze functie uitoefent bijzondere eisen en competenties gelden. Deze zijn niet zonder meer onder noemers als houding, vaardigheden en kennis te vatten.

Bijzonder eisen bij de persoon van de cliëntvertrouwenspersoon zijn:

- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- respecteren van de eigen zeggenschap van klager en aangeklaagde, ongeacht de eigen opvattingen;
- omgaan met agressie;
- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- professionele autonomie, in combinatie met wensen of eisen van de kant van klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder.

Daarnaast is sprake van bijzondere eisen voor de inrichting en facilitering van de functie op zich, los van de persoon van de cliëntvertrouwenspersoon. Deze eisen zijn aangegeven in onderstaande paragrafen.

1.14. Opdrachtgever en positie in/bij de organisatie

De positie van cliëntvertrouwenspersoon brengt met zich mee dat deze geen opdrachtgever heeft in de gebruikelijke zin. De cliëntvertrouwenspersoon ontleent zijn opdracht aan de doelen van de functie.

De cliëntvertrouwenspersoon handelt binnen en vanuit de kaders van het klachtrecht, de klachtenregeling en de professionele opvattingen over de functie. Bij zijn neutraal en autonoom optreden dient hij de opvattingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van anderen te respecteren. De Raad van Bestuur, die de cliëntvertrouwenspersoon benoemt (of een andere leidinggevende van de cliëntvertrouwenspersoon), kan in

algemene zin richtlijnen geven, maar kan geen opdrachten voor omgang met het concrete geval geven. De cliëntvertrouwenspersoon mag door de Raad van Bestuur/leidinggevende vanwege de wijze waarop hij de vereiste van neutraliteit bij zijn functie gestalte geeft, niet worden benadeeld (zie ook artikel 14 lid 2 van de Wkkgz).

De zorgaanbieder die de cliëntvertrouwenspersoon aanstelt of benoemt, heeft doorgaans geen inhoudelijke kennis van het vak en de invulling van de met dit vak samenhangende vereisten. Dit heeft zowel gevolgen voor de aansturing van de cliëntvertrouwenspersoon in zijn functie als voor de belasting van deze bij het uitoefenen van zijn functie.

De goede omgang met de bijzondere positie als cliëntvertrouwenspersoon werkzaam voor/bij Respect en het vinden van een werkbare verhouding met de (functioneel) leidinggevende bij Respect (de werkgever) vraagt om extra waarborgen. Deze dienen om een oneigenlijke invulling van de positie als cliëntvertrouwenspersoon en als leidinggevende (met beperkte bevoegdheden en kennis) van de cliëntvertrouwenspersoon te voorkomen.

1.15. Voorwaarden bij combinatiefunctie

De neutrale positie van de cliëntvertrouwenspersoon, het aanzien van neutraliteit en het optreden als procesbegeleider (niet zorginhoudelijk deskundige) zijn cruciale kenmerken van de functie, ongeacht of sprake is van combinatie met een andere functie bij Respect, ongeacht of de cliëntvertrouwenspersoon wel/niet werknemer bij Respect is. Alle betrokkenen horen bekend te zijn met het neutrale karakter van de functie. De klager heeft bij voorkeur het beeld dat de cliëntvertrouwenspersoon bij, maar niet van de organisatie is. Hij moet de cliëntvertrouwenspersoon niet als zorgverlener of verantwoordelijke voor de zorg zien. Voor de aangeklaagde is de cliëntvertrouwenspersoon niet een collega. Een cliëntvertrouwenspersoon die (ook) een zorginhoudelijke achtergrond heeft (bijvoorbeeld als verpleegkundige of arts) gebruikt deze kennis niet om bij het optreden als cliëntvertrouwenspersoon zorginhoudelijke informatie of adviezen te geven. Dit is in strijd met het karakter van de functie; het zou kunnen leiden tot misverstanden over de zorginhoudelijke verantwoordelijkheden of de suggestie kunnen wekken dat de cliëntvertrouwenspersoon een oordeel geeft. Leidinggevende en bestuurder hebben geen zeggenschap over het optreden van de cliëntvertrouwenspersoon. De positie als cliëntvertrouwenspersoon is niet vergelijkbaar met die van een reguliere zorgverlener, een stafmedewerker of een leidinggevende in dienst van de zorgaanbieder. Ingeval van een combinatiefunctie:

- is de omgang hiermee een expliciet aandachtspunt bij intervisiebesprekingen, functionerings- en beoordelingsgesprekken;
- vindt - algemeen en per concrete zaak - aan klager en aangeklaagde(n) een expliciete verduidelijking van de positie plaats.

1.16. Bevoegdheden, rechten en plichten

De **bevoegdheden** van de cliëntvertrouwenspersoon bij de uitvoering van zijn functie zijn:

- Onbelemmerde toegang tot de cliënt en de plaatsen waar deze zich bevindt, met inachtneming van de huisregels en respect voor de privacy van (andere) betrokkenen;
- Onbelemmerde uitvoering van werkzaamheden in samenhang met de binnen de functie afgesproken kernactiviteiten;
- Met instemming van de cliënt/klager raadplegen en aanspreken van personen die in het kader van de afhandeling van de klacht een rol (kunnen) spelen;
- Verzoeken tot medewerking van aangeklaagde en andere betrokkenen, op loyale wijze en binnen afgesproken termijnen;
- Informeren van 'derden' bij Respect wanneer de aangeklaagde (of andere betrokken zorgverleners) onvoldoende aan het verzoek tot medewerking kunnen of willen deelnemen;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur en zorgverlener over zaken in samenhang met de positie van de cliënten, de kwaliteit van zorg en de

kwaliteit van het klachtenmanagement;

De **rechten** van de cliëntvertrouwenspersoon zijn met name:

- Verkrijgen van informatie die noodzakelijk of relevant is voor de uitoefening van de functie en de afgesproken kernactiviteiten, van/via de zorgaanbieder en binnen een redelijke termijn;
- Bescherming door de zorgaanbieder tegen nadelige gevolgen van het uitoefenen van de functie;
- Verschoning van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtenprocedure of een rechterlijke procedure;
- Beschikbaarheid van faciliteiten en middelen voor bekendmaking van de functie;
- Beschikken over middelen en faciliteiten die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke uitvoering van de functie en de daaronder te vatten kernactiviteiten;

De **plichten** van de cliëntvertrouwenspersoon in samenhang met de functie zijn:

- **geheimhouding**

De cliëntvertrouwenspersoon is tegenover personen die niet betrokken zijn bij de afhandeling van de individuele klacht of bij de kwaliteitsverbetering op basis van klachten geheimhouding verschuldigd. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten. De cliëntvertrouwenspersoon waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie.

- **toestemming**

De cliëntvertrouwenspersoon handelt bij het verwerven van tot de persoon herleidbare informatie met toestemming van de cliënt/klager en met respect voor de zogenoemde dossierplichten van de zorgaanbieder/zorgverlener.

- **melding**

De cliëntvertrouwenspersoon informeert de Raad van Bestuur over het (vermoedelijke) bestaan van een situatie waarbij de zorgaanbieder een wettelijke meldingsplicht heeft en deze niet op andere wijze op de hoogte is gesteld. De cliëntvertrouwenspersoon gaat over tot melding wanneer hij daartoe een wettelijk geregelde plicht heeft.

- **zorg voor tijdigheid en continuïteit**

De cliëntvertrouwenspersoon draagt zorg voor een goede overdracht en waarneming wanneer hij afwezig is en daardoor de toegang tot de klachtenregeling in het geding komt. De cliëntvertrouwenspersoon is verplicht om over de bij hem ingediende klacht een dossier bij te houden. Hij draagt zorg voor een systematische en actuele registratie van kerngegevens over de klacht(afhandeling).

Wanneer de cliëntvertrouwenspersoon niet in staat is om deze plichten na te komen, stelt hij de klachtcoördinator hiervan op de hoogte zodat deze zijn verantwoordelijkheid hierin kan nemen.

- **verantwoording**

Wanneer een klager, aangeklaagde of andere betrokkene uiting geeft aan onvrede over het optreden van de cliëntvertrouwenspersoon biedt de cliëntvertrouwenspersoon gelegenheid om dit te bespreken; hij informeert de betrokkene over (andere) mogelijkheden om een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon aan de orde te stellen en te laten beoordelen. De cliëntvertrouwenspersoon geeft medewerking aan de goede afhandeling van klachten over hem. De cliëntvertrouwenspersoon legt desgevraagd verantwoording voor zijn handelen af, onder meer door verslagen, medewerking aan evaluaties, functionerings- en beoordelingsgesprekken. Hij doet dat met inachtneming van de zorgvuldigheid die zijn geheimhoudingsplicht vereist.

1.17. Risico's, inconveniënten, verantwoordelijkheden en invloed

De functie van cliëntvertrouwenspersoon kent specifieke risico's en zgn. inconveniënten. Er is sprake van specifieke verantwoordelijkheden en invloed. Deze wegen alle mee bij het bepalen van de zwaarte van de functie en de aan de functionaris te stellen eisen.

- De psychische belasting is hoog, vanwege het werken met conflictsituaties, confrontatie met (verbale en fysieke) agressie, het vaak werken in een solistische functie;
- De druk is hoog vanwege de (soms onrealistische) verwachtingen of eisen van klagers en aangeklaagden en de risico's van escalatie bij het niet adequaat hanteren van deze;
- Extra druk bestaat vanwege een niet te sturen toeloop van verzoeken om inzet van de cliëntvertrouwenspersoon en beperkte planbaarheid van het werk; dit in een context waarin de afhandeling van elke klacht binnen strikte (wettelijke) termijnen moet plaatsvinden;
- De cliëntvertrouwenspersoon oefent invloed uit (door signalering en door gevraagd en ongevraagd advies) op het beleid van de zorgaanbieder wat betreft de omgang met cliënten, hun vertegenwoordigers en wat betreft de kwaliteit van zorg;

1.18. Voorwaardenscheppende en organisatorische taken

De vormgeving van de functie en de uitvoering van activiteiten gaan gepaard met bepaalde voorwaardenscheppende en organisatorische taken voor de cliëntvertrouwenspersoon. Deze hebben onder meer tot doel dat de kernactiviteiten zorgvuldig gestalte krijgen en de functie als zodanig helder is beschreven en vastgesteld en bovendien bekend is bij de verschillende doelgroepen. De cliëntvertrouwenspersoon heeft als voorwaardenscheppende en organisatorische taken:

- Bijdragen aan bekendheid en bekendmaking van de functie en de klachtenregeling;
- Bijhouden van de voor de functie relevante sociale kaart bij (andere klachteninstanties, instanties waarnaar de cliëntvertrouwenspersoon kan verwijzen; zowel intern als extern);
- Bijhouden van relevante ontwikkelingen rondom de rechtspositie van cliënten, rechten en plichten, klachtrecht en ontwikkelingen in de zorg(sector);
- Voeren van overleg met de leidinggevende(n) en de Raad van Bestuur;
- Bijhouden van klachtdossiers;
- Zorgen voor overdracht en vervanging, bij afwezigheid;
- Afleggen van verantwoording over de uitvoering van taken, inhoudelijk en qua tijdsbesteding;

1.19. Faciliteiten voor uitvoering en onderhoud van de functie

Om de functie naar behoren te kunnen (blijven) uitvoeren, is beschikbaarheid van tenminste de volgende faciliteiten vereist:

- formatieomvang

De voor de functie en daarbij ingestelde ondersteunende medewerkers beschikbare formatie (uren) is afgestemd op de zwaarte van de functie, het (verwachte) aantal klagers, de wettelijke vereiste van een laagdrempelige klachtenregeling, reistijd tussen de verschillende locaties en de mogelijkheid om cliënten/klagers te kunnen bezoeken.

- werkoverleg

Er vindt tenminste vier maal per jaar werkoverleg plaats met de klachtencoördinator.

- functioneringsgesprek

Tijdens het reguliere functioneringsgesprek van de betreffende medewerker wordt ook het functioneren als cliëntvertrouwenspersoon besproken.

Bijlage 2 Profielbeschrijving externe klachtenfunctionaris

Onderstaande profielbeschrijving is gebaseerd op het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de VKIG uit 2014.

2.1. Doelen

De inzet van de externe klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.

2.2. Doelgroepen

Gelet op deze doelen richt de externe klachtenfunctionaris zich bij de uitvoering van kernactiviteiten op de volgende doelgroepen:

- Cliënten van de zorgaanbieder, voor wie de externe klachtenfunctionaris werkzaam is;
- Vertegenwoordigers en nabestaanden van deze cliënten;
- Zorgverleners die bij of voor een zorgaanbieder werkzaam zijn;
- De zorgaanbieder, voor zover deze een ander is dan de zorgverlener.

Bij de afhandeling van een klacht hebben deze doelgroepen de status van klager, aangeklaagde en betrokkene.

2.3. Uitgangspunten

Bij de inrichting en uitvoering van de functie gelden als belangrijkste uitgangspunten:

- Onafhankelijkheid van functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- Open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over het probleem tussen cliënt en zorgaanbieder;
- Respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en Respect/zorgverlener;
- Respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

2.4. Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van de externe klachtenfunctionaris zijn:

- Opvang (2.6)
- Informatie en advies (2.7)
- Bemiddeling (2.8)

De kernactiviteiten zijn in de volgende paragrafen verder uitgewerkt en vertaald in te bereiken resultaten.

2.5. Positionering

De externe klachtenfunctionaris heeft qua positionering een directe relatie tot de raad van Bestuur. Een dergelijke positionering is vereist vanwege het belang van:

- een onafhankelijke opstelling;
- de mogelijkheid om vrij met alle betrokkenen en partijen (cliënt/klager en medewerker/aangeklaagde) in contact te treden;
- een algemeen overzicht van de organisatie en diensten van Respect.

De klachtencoördinator van Respect is contactpersoon voor de externe klachtenfunctionaris.

2.6. Opvang

De externe klachtenfunctionaris, al dan niet in samenwerking met anderen:

- Luistert naar het verhaal van de klager en/of aangeklaagde;
- Verzorgt de (eerste) emotionele opvang;
- Verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen;
- Informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de externe klachtenfunctionaris;
- Informeert klager over andere klachtmogelijkheden;
- Verzamelt nadere informatie;
- Komt, in samenspraak met de klager en/of aangeklaagde, tot een eerste analyse bij de klacht(afhandeling);
- Regelt in samenspraak met klager en aangeklaagde een (voorlopige) oplossing van problemen;
- Bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht bij de zorgaanbieder;
- Draagt zorg voor een adequate verwijzing van klager.

Resultaat:

Degene die contact zoekt met de externe klachtenfunctionaris voelt zich gehoord. Met klager, aangeklaagde en/of eventuele andere betrokkenen zijn afspraken gemaakt over de verdere afhandeling. De oplossing van lichte of urgente problemen is in gang gezet.

2.7. Informatie en advies

De externe klachtenfunctionaris, in zijn contact met klager, aangeklaagde(n) en andere betrokkenen:

- Informeert over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- Informeert in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgaanbieders/-verleners;
- Informeert over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand;
- Adviseert over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

Resultaat:

Klager, aangeklaagde(n) en/of andere bij de klachtafhandeling betrokkenen beschikken over (algemene) informatie, afgestemd op hun situatie en hun behoeften. Zij zijn op de hoogte van (andere) mogelijkheden voor het verwerven van verdere specifieke informatie, advies en/of bijstand.

Klager en/of aangeklaagde hebben een op de specifieke klacht afgestemd, onafhankelijk advies ontvangen over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling en over hun rol/bijdrage daarbij. Zij kunnen dit advies toepassen bij hun besluit over het vervolg van de klachtafhandeling.

2.8. Bemiddeling

De externe klachtenfunctionaris:

- Verkent in contact met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
- Bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht;
- Zorgt voor een bij de zaak passende inrichting en begeleiding van het bemiddelingstraject;
- Zorgt voor afronding van de bemiddeling.
- Bericht alle betrokkenen over de uitkomsten en de afsluiting van de klachtafhandeling door de externe klachtenfunctionaris.

Resultaat:

Klager en aangeklaagde hebben inzicht in elkaars posities, intenties en wensen. Zo mogelijk en desgewenst vindt oplossing van problemen, herstel van de relatie en/of

afronding van de zorgrelatie/-overeenkomst plaats, inclusief het (doen) vastleggen van gemaakte afspraken.

2.9. Houding

De externe klachtenfunctionaris beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- onpartijdig;
- gericht op samenwerking.

2.10. Vaardigheden

De externe klachtenfunctionaris is in staat tot:

sociale en contactuele vaardigheden

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen
- omgaan met verschillende culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen (o.a. boosheid, agressie, eisend, autoritair of afhankelijk gedrag);
- initiërend, volhardend en geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van klager en aangeklaagde;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

analytische, reflecterende en adviesvaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- besef van doel en reikwijdte van het adviseren; daarbij aansluitend op situatie, overtuigingen en capaciteiten van de geadviseerde;
- systematische werkwijze; overzicht en structuur bieden en behouden.

bemiddelingsvaardigheden

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;
- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken, vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.

bewegingsvaardigheden

- gaan naar de plaatsen waar klager en aangeklaagde zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

2.11. Kennis

De externe klachtenfunctionaris beschikt over de volgende kennis en/of onderhoudt deze:

- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- relevante wet- en regelgeving;

- ontwikkelingen in de (deelsector van) zorg; rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen, in samenhang met het krijgen van de rol van cliënt of van klager;
- gevolgen en effecten voor de zorgaanbieder/-zorgverlener als deze de rol van aangeklaagde krijgt;
- bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van bepaalde groepen cliënten;
- klachtrecht en klachtenprocedures, intern en extern;
- de beroepshouding van klachtenfunctionaris; normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling (mediation);
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen organisaties;
- geautomatiseerde systemen voor tekst- en gegevensverwerking.

2.12. Andere functie-eisen

De aard van de functie leidt er toe dat voor de persoon die deze functie uitoefent bijzondere eisen en competenties gelden. Deze zijn niet zonder meer onder noemers als houding, vaardigheden en kennis te vatten.

Bijzonder eisen bij de persoon van de klachtenfunctionaris zijn:

- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- respecteren van de eigen zeggenschap van klager en aangeklaagde, ongeacht de eigen opvattingen;
- omgaan met agressie;
- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- professionele autonomie, in combinatie met wensen of eisen van de kant van klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder.

Daarnaast is sprake van bijzondere eisen voor de inrichting en facilitering van de functie op zich, los van de persoon van de klachtenfunctionaris. Deze eisen zijn aangegeven in onderstaande paragrafen.

2.13 Opdrachtgever en positie in/bij de organisatie

De positie van de externe klachtenfunctionaris brengt met zich mee dat deze geen opdrachtgever heeft in de gebruikelijke zin. De externe klachtenfunctionaris ontleent zijn opdracht aan de doelen van de functie. De externe klachtenfunctionaris handelt binnen en vanuit de kaders van het klachtrecht, de klachtenregeling en de professionele opvattingen over de functie. Bij zijn onafhankelijk en autonoom optreden dient hij de opvattingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van anderen te respecteren.

De Raad van Bestuur, die de externe klachtenfunctionaris benoemt, kan in algemene zin richtlijnen geven, maar kan geen opdrachten voor omgang met het concrete geval geven.

De externe klachtenfunctionaris houdt zich het recht voor om bepaalde richtlijnen of opdrachten van Respect naast zich neer te leggen. Het betreft dan richtlijnen of opdrachten die in strijd zijn met wettelijke bepalingen of die in strijd zijn met de doelen en uitgangspunten van de functie. De externe klachtenfunctionaris mag door Respect vanwege de wijze waarop hij de vereiste van onafhankelijkheid bij zijn functie gestalte geeft, niet worden benadeeld (zie ook artikel 14 lid 2 van de Wkkgz).

De Raad van Bestuur, die de externe klachtenfunctionaris benoemt, heeft doorgaans geen inhoudelijke kennis van het vak en de invulling van de met dit vak samenhangende vereisten.

Dit heeft zowel gevolgen voor de aansturing van de externe klachtenfunctionaris in zijn functie als voor de belasting van deze bij het uitoefenen van zijn functie.

De goede omgang met de bijzondere positie als externe klachtenfunctionaris werkzaam voor Respect en het vinden van een werkbare verhouding met Respect als opdrachtgever vraagt om extra waarborgen. Deze dienen om een oneigenlijke invulling van de positie als externe klachtenfunctionaris en als opdrachtgever van de externe klachtenfunctionaris te voorkomen.

2.14. Voorwaarden bij nevenfunctie

De onafhankelijke positie van de externe klachtenfunctionaris, het aanzien van onafhankelijkheid en het optreden als procesbegeleider (niet zorginhoudelijk deskundige) zijn cruciale kenmerken van de functie. Alle betrokkenen horen bekend te zijn met het onafhankelijke karakter van de functie. De klager heeft bij voorkeur het beeld dat de externe klachtenfunctionaris bij, maar niet van de organisatie is. Hij moet de externe klachtenfunctionaris niet als zorgverlener of verantwoordelijke voor de zorg zien. Voor de aangeklaagde is de klachtenfunctionaris niet een collega. Leidinggevende en bestuurder hebben geen zeggenschap over het optreden van de externe klachtenfunctionaris bij de afhandeling van een specifieke klacht. De positie als externe klachtenfunctionaris is niet vergelijkbaar met die van een reguliere zorgverlener, een stafmedewerker of een leidinggevende in dienst van de zorgaanbieder.

Binnen de klachtenregeling is een helder onderscheid – ook in personele zin - gewenst tussen instanties die gericht zijn op procesbegeleiding en probleemoplossing en instanties die beoordeling als hoofdtak hebben.

De externe klachtenfunctionaris die een nevenfunctie heeft elders:

- is niet tevens werkzaam in een zorginhoudelijke of leidinggevende functie bij Respect of bij diens directe 'partners in zorg';
- vervult niet een direct ondersteunende functie voor leidinggevendenden;
- geeft niet operationeel leiding aan iemand die tevens de positie van aangeklaagde kan hebben;
- is niet tevens lid, adviseur of ambtelijk secretaris van een instantie die klachten over de zorgaanbieder beoordeelt;
- is niet degene die beslist of bericht over de toekenning van schadeclaims;
- werkt in de andere functie niet intensief collegiaal samen met zorgverleners of cliënten van Respect en hun vertegenwoordigers.

2.15. Bevoegdheden, rechten en plichten

De bevoegdheden van de externe klachtenfunctionaris bij de uitvoering van zijn functie zijn:

- Onbelemmerde toegang tot de cliënt en de plaatsen waar deze zich bevindt, met inachtneming van de huisregels en respect voor de privacy van (andere) betrokkenen;
- Onbelemmerde uitvoering van werkzaamheden in samenhang met de binnen de functie afgesproken kernactiviteiten;
- Verwerven van informatie en documenten ter afhandeling van de klacht, met toestemming van de cliënt/klager;
- Vrijelijk en volledig informeren en adviseren van de klager, ook wanneer dit mogelijk kan leiden tot aantasting van de reputatie en de belangen van Respect of zorgverlener;
- Met instemming van de cliënt/klager raadplegen en aanspreken van personen die in het kader van de afhandeling van de klacht een rol (kunnen) spelen;
- Verzoeken tot medewerking van aangeklaagde en andere betrokkenen, op loyale

- wijze en binnen afgesproken termijnen;
- Informeren van 'derden' bij Respect wanneer de aangeklaagde (of andere betrokken zorgverleners) onvoldoende aan het verzoek tot medewerking kunnen of willen deelnemen;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur en zorgverlener over zaken in samenhang met de positie van de cliënten, de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van het klachtenmanagement;
- Melden van misstanden en structurele tekortkomingen aan 'derden', voor zover dit niet/onvoldoende gebeurt door anderen, nadat verantwoordelijken zijn geïnformeerd en in de gelegenheid zijn gesteld om hun verantwoordelijkheid te nemen.

De rechten van de externe klachtenfunctionaris zijn met name:

- Verkrijgen van informatie die noodzakelijk of relevant is voor de uitoefening van de functie en de afgesproken kernactiviteiten, van/via Respect en binnen een redelijke termijn;
- Bescherming door Respect tegen nadelige gevolgen van het uitoefenen van de functie;
- Verschoning van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtenprocedure of een rechterlijke procedure;
- Beschikken over een representatieve werk- en ontvangstruimte, waarmee hij ook kan voldoen aan de vereiste om de privacy van bij de klachtafhandeling betrokkenen te waarborgen;
- Beschikbaarheid van faciliteiten en middelen voor bekendmaking van de functie;
- Beschikken over middelen en faciliteiten die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke uitvoering van de functie en de daaronder te vatten kernactiviteiten;
- Honorering conform het niveau van de functie en de in de sector geldende maatstaven.

De plichten van de externe klachtenfunctionaris in samenhang met de functie zijn:

- geheimhouding

De functionaris is tegenover personen die niet betrokken zijn bij de afhandeling van de individuele klacht of bij de kwaliteitsverbetering op basis van klachten geheimhouding verschuldigd. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten. De functionaris waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot Respect herleidbare informatie.

- toestemming

De externe klachtenfunctionaris handelt bij het verwerven van tot de persoon herleidbare informatie met toestemming van de cliënt/klager en met respect voor de zogenoemde dossierplichten van Respect/zorgverlener.

- melding

De klachtenfunctionaris informeert de Raad van Bestuur over het (vermoedelijke) bestaan van een situatie waarbij Respect een wettelijke meldingsplicht heeft en deze niet op andere wijze op de hoogte is gesteld. De externe klachtenfunctionaris gaat over tot melding wanneer hij daartoe een wettelijk geregelde plicht heeft.

- zorg voor tijdigheid en continuïteit

De externe klachtenfunctionaris is verplicht om binnen afgesproken (wettelijke) termijnen (of zo veel eerder als het belang van de zaak vereist) de afhandeling van klachten te (doen) verzorgen. Hij draagt zorg voor een goede overdracht en waarneming wanneer hij afwezig is en daardoor de toegang tot de klachtenregeling of de voortgang van de klachtenafhandeling in het geding komt.

De externe klachtenfunctionaris is verplicht om over de bij hem ingediende klacht en de afhandeling van deze een dossier bij te houden. Hij draagt zorg voor een systematische en actuele registratie van kerngegevens over de klacht(afhandeling).

Wanneer de externe klachtenfunctionaris niet in staat is om deze plichten na te komen, stelt hij de Raad van Bestuur (via de klachtcoördinator) hiervan op de hoogte zodat deze zijn verantwoordelijkheid hierin kan nemen.

- verantwoording

Wanneer een klager, aangeklaagde of andere betrokkene uiting geeft aan onvrede over het optreden van de externe klachtenfunctionaris biedt de externe klachtenfunctionaris gelegenheid om dit te bespreken; hij informeert de betrokkene over de mogelijkheid om een klacht over de externe klachtenfunctionaris aan de orde te stellen bij een collega externe klachtenfunctionaris of de klacht te laten beoordelen door de Raad van Bestuur. De externe klachtenfunctionaris geeft medewerking aan de goede afhandeling van klachten over hem.

De externe klachtenfunctionaris legt desgevraagd verantwoording voor zijn handelen af, onder meer door verslagen en medewerking aan evaluaties. Hij doet dat met inachtneming van de zorgvuldigheid die zijn geheimhoudingsplicht vereist.

2.16. Risico's, inconveniënten, verantwoordelijkheden en invloed

De functie van externe klachtenfunctionaris kent specifieke risico's en zgn. inconveniënten. Er is sprake van specifieke verantwoordelijkheden en invloed. Deze wegen alle mee bij het bepalen van de zwaarte van de functie en de aan de functionaris te stellen eisen.

- De psychische belasting is hoog, vanwege het werken met conflictsituaties, confrontatie met (verbale en fysieke) agressie, het vaak werken in een solistische functie;
- De druk is hoog vanwege de (soms onrealistische) verwachtingen of eisen van klagers en aangeklaagden en de risico's van escalatie bij het niet adequaat hanteren van deze;
- Druk op de functionaris vanwege eventuele gevolgen van klachten voor Respect (onrust, aantasting imago, materiële risico's vanwege schadeclaims) en de – vaak onterechte - verwachting dat de klachtenfunctionaris in staat is om dergelijke gevolgen te voorkomen;
- Extra druk bestaat vanwege een niet te sturen toeloop van verzoeken om inzet van de externe klachtenfunctionaris en beperkte planbaarheid van het werk; dit in een context waarin de afhandeling van elke klacht binnen strikte (wettelijke) termijnen moet plaatsvinden;
- De externe klachtenfunctionaris heeft een belangrijke invloed op de omgang tussen cliënten en zorgverleners en daarmee op het verblijfs- en werkklimaat bij Respect;
- De externe klachtenfunctionaris oefent invloed uit (door signalering en door gevraagd en ongevraagd advies) op het beleid van de zorgaanbieder wat betreft de omgang met cliënten, hun vertegenwoordigers en wat betreft de kwaliteit van zorg.

2.17. Voorwaardenscheppende en organisatorische taken

De vormgeving van de functie en de uitvoering van activiteiten gaan gepaard met bepaalde voorwaardenscheppende en organisatorische taken voor de externe klachtenfunctionaris (en dus onder verantwoordelijkheid van de externe klachtenfunctionaris):

- Bijhouden van de voor de functie relevante sociale kaart bij (andere klachteninstanties, instanties waarnaar de klachtenfunctionaris kan verwijzen; zowel intern als extern);
- Bijhouden van relevante ontwikkelingen rondom de rechtspositie van cliënten, rechten en plichten, klachtrecht en ontwikkelingen in de zorg(sector);

- Volgen van scholing, deelnemen aan intervisie en aan bijeenkomsten vanuit de vakorganisatie e.d.
- Voeren van werkoverleg met eigen ondersteuners, collega klachtenfunctionarissen;
- Bijhouden van klachtdossiers en archief;
- Zorgen voor overdracht en vervanging, bij afwezigheid;
- Afleggen van verantwoording over de uitvoering van taken, inhoudelijk en qua tijdsbesteding.