



## Klachtenregeling cliënten

|                                          |                                                                     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Doel:                                    | Vastleggen werkwijze behandeling klachten van cliënten van IrisZorg |
| Doelgroep:                               | Cliënten IrisZorg                                                   |
| Datum vaststelling:<br>Vastgesteld door: | 28 November 2024<br>Raad van bestuur                                |
| Versiedatum:                             | 24 september 2024                                                   |
| Revisiedatum:                            | 1 oktober 2027                                                      |
| Documenteigenaar                         | Raad van bestuur                                                    |
| Relatie met andere documenten:           | -                                                                   |

## 1. De bedoeling

Ben je niet tevreden over de voorlichting, de behandeling, de begeleiding, het verblijf of de manier waarop we met je omgaan? Of is er iets anders aan de hand? Laat het ons dan weten. Dit geeft ons de kans om samen naar een oplossing te zoeken.

## 2. Heb je een klacht

- Probeer de klacht eerst te bespreken met je behandelaar of persoonlijk begeleider. of met de persoon over wie je een klacht hebt.
- Als jullie er samen niet uitkomen, vraag dan een gesprek aan met de leidinggevende, hij /zij zal samen met jou proberen om tot een oplossing te komen ((bel hiervoor 088-6061600 onze medewerkers kunnen je doorverbinden met de leidinggevende).
- Kom je er niet uit, dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris van IrisZorg. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en neutraal.

## 3. Wettelijk kader

IrisZorg heeft te maken met vier wetten waarin klachtenafhandeling beschreven wordt. Namelijk de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet Verplichte GGZ (Wvggz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Wij behandelen de klachten voor alle cliënten, zoals beschreven in de Wkkgz, gezien de verwevenheid van onze zorg. Een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris en eventueel bij de geschillencommissie. Reclassering heeft een eigen klachtenregeling. Klachten in het kader van de Wvggz gaan direct naar de klachtencommissie.

## 4. Toelichting klager en aangeklaagde

Wie kan een klacht indienen?

- Een cliënt; je bent cliënt van Iriszorg als je ingeschreven staat bij IrisZorg.
- Een nabestaande: je bent nabestaande van een cliënt van IrisZorg als je diens wettelijk erfgenaam bent.
- Een vertegenwoordiger: je bent vertegenwoordiger van een cliënt van IrisZorg als dit juridisch vastgelegd is of je als zodanig door de cliënt bent aangewezen.

De aangeklaagde is degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

## 5. De klachtenfunctionaris voor klachten in kader Wkkgz

De klachtenfunctionaris is een door de raad van bestuur aangewezen persoon die belast is met de klachtenopvang en klachtenbemiddeling. De klager kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris via het mailadres [klachtenfunctionaris@iriszorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@iriszorg.nl) of telefonisch. Op [www.iriszorg.nl](http://www.iriszorg.nl) is alle informatie te vinden. Ook op de locaties van Iriszorg liggen folders met informatie en contactgegevens van de klachtenfunctionaris. Op de website van IrisZorg is tevens informatie te vinden over de geschillencommissie.

### Let op:

De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die vallen onder de Wvggz. Deze klachten worden per ommegaande doorgestuurd naar de klachtencommissie. Klachten die onder de Jeugdwet vallen worden behandeld volgens deze klachtenregeling. De ervaring leert dat veel klachten met behulp van de bemiddeling van een klachtenfunctionaris kunnen worden opgelost. Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie.

## 6. Taken van de klachtenfunctionaris

1. Bij iedere uiting van onvrede die gemeld wordt bij de klachtenfunctionaris, streeft de klachtenfunctionaris naar een (voor de melder) zo eenvoudig en laagdrempelige wijze van afhandeling. De klachtenfunctionaris zal bemiddeling als eerst keus voorleggen aan partijen, tenzij de aard van de klacht zich daar tegen verzet. De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan:
  - a) een effectieve oplossing van problemen tussen patiënt en zorgaanbieder;
  - b) herstel van de relatie tussen patiënt en zorgaanbieder, waarbij recht gedaan wordt aan beider perspectief;
  - c) verbetering van de kwaliteit van de zorg;
  - d) de kwaliteit van het klachtenmanagement bij de zorgaanbieder.
2. Als de cliënt niet tevreden is over de klachtafhandeling staat het hem/haar vrij een klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.
3. De klachtenfunctionaris heeft tot taak opvang, bemiddeling en advisering bij klachten van zowel de klager als ook de aangeklaagde.
4. De hoofdfuncties van de klachtenfunctionaris zijn het verzorgen van de opvang, de advisering en bemiddeling ingeval van klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, onbevooroordeeld en onpartijdig.
5. De klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen.
6. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een verslag op over de door hem bemiddelde klachten en kan op basis van de daarvoor gemaakte analyses adviezen formuleren voor de raad van bestuur en het management.

## 7. Werkwijze van de klachtenfunctionaris

1. Een klacht kan per telefoon of mail worden ingediend. Als nodig wordt een mondeling ingediende klacht door de klachtenfunctionaris in overleg met de klager op schrift gesteld. Een anonieme klacht wordt niet behandeld (wel indien gewenst als melding geregistreerd).
2. De klacht vermeldt:
  - a) de personalia van de klager (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van de cliënt);
  - b) de geboortedatum van de klager;
  - c) de datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
  - d) de datum van het indienen van de klacht;
  - e) de personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft;
  - f) de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
  - g) een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan.
3. Als sprake is van vertegenwoordiging van de cliënt vraagt de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
4. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) of een door hem zelf aangewezen persoon.
5. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals het regionaal tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter, of de geschillencommissie.
6. De klachtenfunctionaris neemt binnen twee werkdagen contact op met klager.
7. De klachtenfunctionaris informeert de aangeklaagde over de procedure, meestal telefonisch. Het ligt bij aangeklaagde om de leidinggevende te informeren.
8. De klachtenfunctionaris richt het onderzoek van de klacht in, in een met partijen afgestemde vorm. De klachtenfunctionaris zal bemiddeling als eerste keus voorleggen aan partijen, tenzij dat niet past bij de aard van de klacht.
9. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de (schriftelijke) afronding van de klacht.
10. Indien bemiddeling niet slaagt, kan de klager een externe instantie alsnog verzoeken een uitspraak te doen over de gegrondheid van zijn klacht.

## 8. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft bij de uitvoering van zijn taak onder meer de bevoegdheid om:
  - a) personen te raadplegen die binnen de instelling betrokken zijn bij de klacht en relevante stukken in te zien;
  - b) bij partijen informatie in te winnen;
  - c) onderzoek te verrichten;
  - d) alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die hij voor de uitvoering van zijn taak noodzakelijk acht;
  - e) externe deskundigheid te betrekken.
2. Degene die door de klachtenfunctionaris is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht is verplicht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken, te reageren.
3. De klachtenfunctionaris is bevoegd management en raad van bestuur te adviseren maatregelen te treffen naar aanleiding van een bij hem ingediende klacht.
4. Indien een klacht een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de zorg stelt de klachtenfunctionaris management en raad van bestuur daarvan in kennis.

## 9. De klachtencommissie voor klachten in het kader van de Wvggz

De klachtencommissie is een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet. IrisZorg werkt met een externe klachtencommissie. Er is een samenwerking met de klachtencommissie verbonden aan GGNet. De samenwerking wordt jaarlijks geëvalueerd.

Let op:

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die vallen onder de Wkkgz. Deze klachten worden per ommekeer doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

Uitzondering: Klachten die vallen onder de Jeugdwet. Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie.

### Indienen klacht

Een klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie door het klachtenformulier in te vullen dat te vinden is op [www.iriszorg.nl](http://www.iriszorg.nl). Na ondertekening kan het formulier gemaild worden naar de klachtencommissie. Alle gegevens zijn te vinden op de website van IrisZorg.

### Reglement externe klachtencommissie

#### Taken van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken.
  - a) Het beoordelen van de ontvankelijkheid van klager in zijn klacht.
  - b) Het onderzoeken van de klacht (verzamenen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie).
  - c) Het formuleren van een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen aan de raad van bestuur.
  - d) Het registreren van de klachten en het uitbrengen van een jaarlijks (geanonimiseerd) jaarverslag.
2. Het melden van klachten waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard aan de raad van bestuur van IrisZorg en indien aan de orde aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

#### Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden.

- a) Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- b) Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na
- c) schriftelijke toestemming van de patiënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.
- d) Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- e) Het horen van getuigen.

- f) Het inschakelen van deskundigen.
- g) Het verkrijgen van toegang tot alle relevante ruimten van de zorgaanbieder, na overleg met de verantwoordelijk manager, dit, met inachtneming van de elementaire beginselen van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

#### **Ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie**

1. De ambtelijk secretaris stuurt binnen drie werkdagen een bevestiging aan de klager. Zo nodig wordt nadere informatie omtrent de klacht middels het klachtenformulier gevraagd aan de klager. Informatie omtrent de klachtenprocedure wordt meegestuurd.
2. De ambtelijk secretaris stelt binnen drie werkdagen de aangeklaagde op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hierop binnen drie werkdagen schriftelijk te reageren. Van de aangeklaagde wordt verwacht dat hij de leidinggevende informeert over het feit dat een klacht is ingediend.
3. De Wvvgz klacht wordt, behalve aan de aangeklaagde, tevens ter informatie gestuurd aan de raad van bestuur van IrisZorg via het mailadres [raadvanbestuur@iriszorg.nl](mailto:raadvanbestuur@iriszorg.nl).

#### **Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Een klacht is niet ontvankelijk als:
  - a) de klacht geen betrekking heeft op IrisZorg of voor hem werkzame personen;
  - b) de klacht anoniem is ingediend;
  - c) een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
  - d) de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - e) Verwezen wordt verder naar art 1:3 van de Wvvgz.
2. Een klacht kan worden ingediend door de klager ook al is de aangeklaagde niet langer werkzaam bij IrisZorg.
3. Indien de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager en de raad van bestuur.

#### **Behandeling van de klacht**

1. De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie bestaande uit de (plaatsvervangend) voorzitter en tenminste twee leden. In ieder geval is een lid daarvan psychiater.
2. De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager gevraagd.
3. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. Als nodig wordt de klager om aanvullende informatie gevraagd.
4. Van de kant van aangeklaagde wordt verwacht dat hij hieraan gehoor geeft.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. Zij kunnen zich tevens laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
6. De klachtencommissie streeft ernaar de klager en aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen/kunnen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. Het gescheiden horen vindt slechts plaats als hier gewichtige redenen voor zijn. Het gescheiden horen is ter beoordeling aan de voorzitter.
7. Ingeval een mondelinge toelichting niet plaats vindt in elkaars aanwezigheid, stelt de klachtencommissie iedere partij, waar mogelijk schriftelijk, op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
8. De klager en aangeklaagde hebben recht op een kopie van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt. Dit recht van inzage geldt met inachtneming van de wettelijke bepalingen.
9. Een klager kan in alle stadia van de behandeling van de klacht zijn klacht intrekken. Een schriftelijke bevestiging van deze intrekking wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur van irisZorg.

#### **Uitspraak van de klachtencommissie**

1. Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond, komt de klachtencommissie tot een uitspraak. De uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen:

---

|                  |                           |               |                   |
|------------------|---------------------------|---------------|-------------------|
| Titel            | Klachtenregeling cliënten | Datum versie  | 24 september 2024 |
| Documenteigenaar | Raad van bestuur          | Datum revisie | 1-10-2027         |

- a) informatie over de wijze van behandeling;
  - b) een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
  - c) de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden;
  - d) een datum en ondertekening.
2. De uitspraak kan aangevuld worden met een of meerdere aanbevelingen aan IrisZorg over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht,\
  3. De klachtencommissie komt binnen twee weken na indiening van de klacht tot een uitspraak indien de klacht gericht is tegen een nog lopende maatregel.
  4. De klachtencommissie komt binnen vier weken na indiening van de klacht tot een uitspraak indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie in behandeling was, het gevolg is komen te vervallen.
  5. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan zij de termijn verlengen. De klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed, schriftelijk, mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
  6. De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde, de raad van bestuur van IrisZorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

#### **Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie is juridisch bindend voor IrisZorg.
2. De uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht geldt als zwaarwegend advies voor de raad van bestuur.
3. Indien door de klachtencommissie niet tijdig een uitspraak is gedaan of de uitspraak houdt een niet gegrondheid van de klacht in, kan de klager een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing

#### **Behandeling van het schorsingsverzoek**

1. Een verzoek tot schorsing, als bedoeld in artikel 10.5 lid 1 Wvvgz, dient door de klager schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Een verzoek tot schorsing wordt door de voorzitter namens de klachtencommissie in behandeling genomen.
3. Alvorens te beslissen op een schorsingsverzoek dient de voorzitter, bij voorkeur mondeling, overleg te voeren met de geneesheer-directeur.
4. De klachtencommissie komt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek tot een uitspraak. Deze kan mondeling worden medegedeeld, gevolgd door de schriftelijke uitspraak.
5. De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde, de zorgverantwoordelijke, de raad van bestuur, de geneesheer-directeur en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

#### **Het recht van vernietiging door de klachtencommissie**

1. Indien de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee. Indien de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

#### **Registratie en bewaring**

1. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die worden ingediend.
2. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, de aangeklaagde en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
3. De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
4. Na beëindiging van de behandeling van de klacht kunnen de leden van de klachtencommissie hun stukken inleveren bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering dan wel de vernietiging van de stukken.
5. De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

## **Jaarverslag van de klachtencommissie**

De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op voor IrisZorg waarin worden aangegeven:

- a) een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- b) de wijze waarop de zorgaanbieder die klachtenregeling onder de aandacht van de patiënten heeft gebracht;
- c) de samenstelling van de klachtencommissie;
- d) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- e) de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

## **Geheimhouding en privacy**

1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
3. De geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van de klachtenregeling.

## **Kosten van de procedure**

1. De klager en de aangeklaagde hoeft geen kosten te betalen voor behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. De klager kan kosteloos de PVP-er betrekken.
2. De kosten voor het invoeren van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door de klager alsmede de overige kosten die door de klager worden gemaakt, zijn voor rekening van de klager.
3. De kosten voor het invoeren van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door de aangeklaagde alsmede de overige kosten die door de aangeklaagde worden gemaakt, komen voor rekening van IrisZorg.
4. De kosten voor het invoeren van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie, alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt, komen voor rekening van IrisZorg.
5. De kosten voor klachtbehandeling door de geschillencommissie zijn voor rekening van IrisZorg.

## **Overig**

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de raad van bestuur van IrisZorg, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Indien een klager, aangeklaagde of andere direct betrokkene van mening is dat de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie tijdens de behandeling van een klacht, in strijd heeft gehandeld met deze klachtenregeling, kan hij hierover schriftelijk zijn beklag doen bij de raad van bestuur. De raad van bestuur zal de klacht onderzoeken en binnen redelijke termijn haar bevindingen schriftelijk kenbaar maken aan klager en de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.