

## Klachtenregeling cliënten

Doel:	Klachtenregeling voor cliënten van IrisZorg
Doelgroep:	
Datum vaststelling: Vastgesteld door:	7 februari 2017 RDO
Versiedatum:	13 december 2016
Revisiedatum:	1 januari 2020
Documenteigenaar	RvB
Relatie met andere documenten:	-

## Toepassingsgebied Klachtenregeling

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Gemeenten kunnen in hun verordening wel eisen dat aanbieders van Wmo-ondersteuning een klachtenregeling moeten hebben, maar ze kunnen niet voorschrijven welke klachtenregeling geldt. De aanbieder van Wmo-ondersteuning is ten gevolge hiervan vrij om te bepalen welke klachtenregeling hij kiest: wettelijk gezien kunnen aanbieders, die dit wensen, zelf kiezen voor standaardisatie van regimes en kunnen daarmee zelf de administratieve lasten verlichten. Een aanbieder die naast maatschappelijke ondersteuning ook zorg aanbiedt die valt onder de reikwijdte van de Wkkgz, of die in het kader van wijkteams samenwerkt met aanbieders die onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen, laat dus ruimte aan deze aanbieder om te kiezen voor aansluiting bij de Wkkgz-klachtenregeling. Let wel, de Geschilleninstantie ex artikel 19 Wkkgz oordeelt echter alleen over geschillen binnen de reikwijdte van de Wkkgz.

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenregeling die sterk lijkt op de regeling uit de ingetrokken Wkcz. De minister van VWS is voornemens de Jeugdwet aan te passen, zodat het klachtrecht in de jeugdhulp overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Mogelijk na de eerste evaluatie van de Jeugdwet.

IrisZorg kiest er voor om deze klachtenregeling van toepassing te laten zijn op alle cliënten. Dit geldt echter niet voor het gebruik kunnen maken van de geschilleninstantie; de geschilleninstantie is slechts van toepassing op cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wkkgz.

Uitgangspunt van de klachtenregeling van de Stichting IrisZorg is dat een cliënt of een vertegenwoordiger van een cliënt alvorens hij/zij een klacht indient bij de klachtencommissie, in principe eerst probeert om samen met de betreffende medewerker of diens leidinggevende tot een oplossing te komen van de klacht (bemiddeling).

Alle cliënten van IrisZorg kunnen een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Cliënten binnen de behandelvoorzieningen IrisZorg kunnen daarnaast een beroep doen op de Patiënten Vertrouwens Persoon (PVP). Dat kan zowel bij bemiddeling, gericht op het bereiken van een oplossing, alsook bij het op schrift stellen van een klacht en begeleiding bij de klachtbehandeling. Cliënten kunnen hiervoor contact opnemen met de PVP-ers (informatie over de PVP-ers is beschikbaar op de locaties). Voor algemene informatie over het werk en de bijstandsmogelijkheden van de PVP in het algemeen kan contact worden opgenomen met de landelijke helpdesk van de Stichting Patiënten Vertrouwens Persoon in Utrecht: 0900-4448888.

Ten aanzien van klachten, die betrekking hebben op het verrichten van reclasseringswerkzaamheden door een medewerker of medewerkers van IrisZorg kan de cliënt zich in plaats van tot de klachtencommissie van IrisZorg wenden tot de secretaris van de Klachtencommissie van de Stichting Reclassering Nederland (RN), Postbus 8345, 3503 RH Utrecht (tel.: 030-232 49 49). Het klachtenreglement van de RN ligt ter inzage bij de Raad van Bestuur.

## **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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

- a. zorgaanbieder: Stichting IrisZorg;
- b. raad van bestuur: de Raad van Bestuur van Stichting IrisZorg;
- c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:
  - a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
  - b. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- e. klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt<sup>1</sup>. Of een zaakwaarnemer.
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- g. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. klachtenfunctionaris: een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder die belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, Wmo 2015 of de Zorgverzekeringswet of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg, Wmo-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) (voor cliënten behandelvoorzieningen IrisZorg);
- b. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- c. diens leidinggevende;
- d. de klachtenfunctionaris.

---

<sup>1</sup> Volgens de regeling van vertegenwoordiging in de Wgbo, artikel 7:645 jo 450 BW

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid 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. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de rol van de klachtenfunctionaris en ondersteuning door de PVP.
3. Medewerkers bespreken 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 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 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.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.
3. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de secretaris Raad van Bestuur.
4. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet met andere uitvoerende taken bij of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn/haar mogelijkheid onafhankelijk te kunnen functioneren.
5. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
6. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - c. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  - d. Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
  - e. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
7. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol en 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.
8. Indien de klager geen bemiddeling wenst of bemiddeling niet heeft geleid tot een voor cliënt bevredigende oplossing, kan de klacht ten behoeve van het verkrijgen van een oordeel aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

9. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt;
  - b. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.
10. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
11. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
12. 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
13. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 5 De patiënten vertrouwenspersoon (PVP)**

1. Een cliënt binnen de behandelvoorzieningen IrisZorg heeft recht op de ondersteuning van een PVP-er.
2. Cliënt wordt geïnformeerd over de PVP, waarbij hij terecht kan met vragen en klachten over de zorgverlening. De PVP is niet in dienst van de zorginstelling.
3. De PVP is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van klager. De hulp van de PVP is gratis.

#### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

Doel: Goede zorg en openheid over en leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. En een zorgvuldige omgang met klachten over de zorgverlening. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

#### **Artikel 6**

##### **Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris IrisZorg.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer<sup>2</sup>;

---

<sup>2</sup> Het kan zijn dat een cliënt niet zelf in staat is een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger heeft en niet in staat is om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

- e. diens nabestaanden, zijnde: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; 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; 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; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders, kinderen, broers en zusters van de overledene.<sup>3</sup>
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### **Het indienen van een BOPZ klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris IrisZorg.
2. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de externe klachtencommissie waar de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling wordt genomen.

### **Artikel 7 Inzet klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur IrisZorg maakt gebruik van een externe klachtencommissie die klachten behandelt in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet bopz). Voor BOPZ klachten is de regeling van de Wet BOPZ onverkort van kracht.
2. Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige klachtencommissie.
3. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van IrisZorg binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.  
In de reactie op de uitspraak geeft de Raad van Bestuur aan of IrisZorg overgaat tot maatregelen en wat de strekking van deze is. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de Raad van Bestuur in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of IrisZorg deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
4. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor.
5. IrisZorg ziet er op toe dat een door haar ingeschakelde klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende wettelijke en/of reglementaire vereisten.

### **Artikel 8 Beoordeling van de klacht**

- 8.1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk of geheel gegrond verklaren.
- 8.2. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na de mondelinge behandeling van de klacht de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur schriftelijk en met redenen omkleed, op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan haar beoordeling vergezeld doen gaan van aanbevelingen betreffende te nemen maatregelen. Indien voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk mee aan de klager en diegene op wie de klacht

---

<sup>3</sup> Familie en naasten hebben volgens de wet geen zelfstandig klachtrecht; zij kunnen *namens* en *in het belang van cliënt* klagen, als de cliënt daarmee instemt.

betrekking heeft. Tevens wordt gemeld 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 of langer wanneer de behandeling van de klacht meer tijd vraagt.

8.3. Bij afwijking van de in 8.2 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

8.4. De commissie geeft geen oordeel over schadeclaims.

## **Artikel 9 Maatregelen van de Raad van Bestuur**

9.1. Bij een behandelde klacht deelt de Raad van Bestuur de klager, de aangeklaagde en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

9.2. Bij afwijking van de in 9.1 genoemde termijn, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur een standpunt kenbaar zal maken.

## **Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders 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 zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht

5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen'

## **Artikel 11 Geschilleninstantie Wkkgz**

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.

## **Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur 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. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Artikel 13      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 14      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 15      Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 16      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 de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 17      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 18      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

### **Artikel 19      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. 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 20      Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 08-02-2018



***Klachtenfunctionaris IrisZorg***

[klachtenfunctionaris@iriszorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@iriszorg.nl)

Postbus 351  
6800AJ Arnhem  
Tel: 088 – 606-1978

***Klachtencommissie GGNet***

via klachtenfunctionaris

***Klachtencommissie Stichting Reclassering Nederland***

Postbus 8345, 3503 RH Utrecht  
Tel.: 030 - 232 49 49

**PVP**

Tel: 088-606-1771

***Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg***

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel: 070 - 3105310