

Deze procedure behandelt het oplossen van klachten via *bemiddeling*. Daarnaast is er de procedure voor het afhandelen van klachten via een *klachten* commissie. In dat opzicht is de ‘*Klachten*’ procedure aanvullend op de ‘*Bemiddelings*’ procedure.

### **Omschrijving**

Deze procedure beschrijft de gang van zaken bij het oplossen van een klacht door bemiddeling met inbegrip van een verwijzing naar de Klachten procedure voor het geval de bemiddeling niet slaagt.

Daarnaast is de klachtenbehandeling gericht op het signaleren van eventuele structurele tekortkomingen in de behandeling en/of begeleiding. Klachten zijn hierbij een mening over de begeleiding en deze mening kan in combinatie met andere meningsuitingen die na analyse dienen bij het voorstellen van eventuele verbeteringen van de beleidsdoelen.

### **Manier van aanpak**

Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is dat een klacht bij voorkeur ter plaatse wordt opgelost in een gesprek tussen klager en begeleider of met diegenen die zeggenschap hebben over het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft.

Een eventueel alternatief is dat een vertrouwenspersoon bijvoorbeeld de voorzitter van de klachtencommissie bemiddeld.

De mogelijke tijdwinst, de kansen tot opheldering en eventueel herstel en/of verbetering van de therapeutische relatie spreken voor deze aanpak.

Maar zo’n gesprek is geen verplichting: de klager heeft het recht om om de meer formele en langere weg te volgen van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Voor de behandeling van klachten worden aan de klager en de aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht. Voor het inroepen van een getuige of deskundige op initiatief van de partijen zelf alsmede het inschakelen van een gemachtigde en overige kosten komen voor rekening van de betrokken partijen.

### **Bereik**

De Klachtenregeling is van toepassing op:

1. Alle klachten van of namens cliënten, die worden of werden behandeld door Stichting de Vruchtenburg
2. Individuele klachten over de begeleiding van Stichting de Vruchtenburg

Deze Bemiddelingsprocedure sluit het in behandeling nemen van anonieme klachten uit.

### **Werkwijze**

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon waarmee wie de onvrede is ontstaan; om te proberen op deze wijze tot een oplossing te komen.

Wanneer bovenstaande stap niet tot een oplossing leidt, of de klager de persoon waarmee de onvrede is ontstaan niet rechtstreeks wenst aan te spreken kan de klacht door of namens de klager schriftelijk ingediend worden bij de Voorzitter van de Klachtencommissie.

Uit de formulering van de klacht dient te blijken:

1. wie de klacht indient
2. tegen wie deze zich richt

3. waar de onvrede uit bestaat
4. de klager toestemming verleent aan de aangeklaagde tot het desgevraagd verstrekken van inlichtingen aan de voorzitter van de klachtencommissie voorzover de inlichtingen de klacht betreffen.

#### Berichtgeving aan de klager

De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Daarin wordt de klager tevens op de hoogte gesteld van de (bemiddelings-) procedure, de termijnen, de geheimhoudingsplicht en de afspraken aangaande privacy.

#### Berichtgeving aan de aangeklaagde

Binnen twee weken na de ontvangst van de schriftelijke klacht wordt de aangeklaagde door Voorzitter van de Klachtencommissie op de hoogte gesteld van de inhoud van de klacht, onder gelijktijdige toezending van een afschrift van de klacht.

De Voorzitter van de Klachtencommissie zal binnen 2 weken na ontvangst van de klacht in overleg met de klager en de aangeklaagde overgaan tot bemiddeling, tenzij de Bemiddelaar dit niet zinvol acht vanwege de aard van de klacht of omdat de klager zich tegen bemiddeling verzet. In een dergelijk geval bericht de Bemiddelaar dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de aangeklaagde.

De bemiddelaar tracht, zo lang hij, de klager of en de aangeklaagde dit zinvol achten, doormiddel van bemiddeling tot een oplossing voor de aan de klacht ten grondslag liggende onvrede te vinden.

De Bemiddelaar is bevoegd die informatie in te winnen die hij meent nodig te hebben voor een goede vervulling van zijn taak, waaronder het horen van de klager en de aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen.

Als de bemiddeling slaagt is de klachtenbehandeling tot een einde gekomen. De Bemiddelaar bevestigt dit aan de partijen.

Als de Bemiddelaar verdere bemiddeling niet zinvol acht, verklaart hij dit schriftelijk en gemotiveerd middels een formele Kennisgeving. Deze Kennisgeving wordt gelijktijdig aan klager en aangeklaagde verzonden.

In deze Kennisgeving wordt de klager ook geïnformeerd omtrent de vervolgmogelijkheden:

- a. schriftelijke intrekking van de klacht
- b. voortzetting van de klacht via de Klachtencommissie zoals vastgelegd in de Klachten procedure.

#### **Verslaglegging en Evaluatie**

De Directie van Stichting de Vruchtenburg draagt zorg dat over elk jaar een geanonimiseerd openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie ontvangen en behandelde klachten worden aangegeven.

Tevens wordt, indien van toepassing, aangegeven hoe klachten na evaluatie aanleiding geven tot het bijstellen van het beleid.

#### **Definities**

BIG	Wet op de beroepen in de individuele Gezondheidszorg
WGBO	Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst
WKCZ	Wet Klachtrecht Clienten Zorgsector (STB. 1995. 308)
WBP	Wet tot bescherming van persoonsgegevens

<i>Client</i>	Persoon aan wie zorginstelling “Stichting de Vruchtenburg” behandeling, eventueel deelname aan onderzoek, verleent of heeft verleend.
<i>Begeleiding</i>	De zorginspanning verleend door Stichting de Vruchtenburg. Stichting de Vruchtenburg wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de Directie.
<i>Bemiddelaar</i>	De Voorzitter van de Klachtencommissie of de door hem aangewezen vertegenwoordiger belast met de bemiddeling aangaande een klacht .
<i>Klacht</i>	Elk naar voren gebracht bezwaar, dan wel uiting van onvrede, door of namens een client, betreffende de behandeling, begeleiding of bejegening door Stichting de Vruchtenburg of door dan wel voor haar werkzame personen.
<i>Klager</i>	De client zelf, en indien deze niet in staat is een klacht in te dienen, zijn vertegenwoordiger zoals: mentor, gemachtigde, ouder, broer, zuster of zaakwaarnemer. Indien de client is overleden kan iedere nabestaande een klacht indienen tegen de zorgaanbieder.
<i>Klachten- commissie</i>	De commissie, zoals genoemd in de WKCZ, belast met de behandeling van klachten.