

## Klachtenreglement cliënten

### Inleiding

Op 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) ingevoerd, ter vervanging van de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De wet bevat een aantal regels over onder andere een zorgvuldige behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening. Het doel van de wet is om openheid over en een leereffect van klachten en ongewenste gebeurtenissen te creëren, om op die manier gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Door middel van een zorgvuldige klachtenbehandeling wordt de (rechts)positie van cliënten beschermd en versterkt. De klachten dienen op een laagdrempelige manier opgevangen en afgehandeld te worden. Dit reglement geeft uitvoeringsrichtlijnen voor het behandelen van klachten van cliënten van Oranjaborg en/of hun (wettelijke) vertegenwoordigers.

### Uitgangspunten

Met de klachtenprocedure biedt Oranjaborg zijn cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze procedure is bedoeld als een laagdrempelige voorziening waarmee een goed en veilig verblijf van de cliënten gewaarborgd wordt. De klachten geven signalen over de kwaliteit van de zorg en vormen daarmee mogelijk een reden tot verbetermaatregelen.

Een uitgangspunt van de klachtenprocedure is dat een klacht altijd serieus wordt genomen, ongeacht de aard van de klacht of de persoon van de cliënt of diens familie. Het belang van de cliënt staat voorop.

Een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van de klachten betekent dat:

- redelijke termijnen in acht worden genomen;
- hoor en wederhoor worden toegepast;
- het inzagerecht van de cliënt wordt nageleefd;
- een vertrouwelijke behandeling van de klacht wordt gegarandeerd;
- naar aanleiding van de klacht een uitspraak wordt gedaan;
- nazorg wordt verleend aan de cliënten.

Elke onvrede over de wijze waarop de cliënt in het kader van de zorgverlening is behandeld door Oranjaborg of door een persoon die voor Oranjaborg werkzaam is, mag worden geuit in een klacht. De onvrede kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten van handelen, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

### Definities

#### *Cliënt/klager*

Elke persoon die op het moment van indiening van de klacht op één van de locaties van Oranjaborg verblijft of heeft verbleven. Een (wettelijke) vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt kan ook een klacht indienen namens de cliënt.

#### *Zorgaanbieder/aangeklaagde*

Oranjaborg of een persoon die bij Oranjaborg werkzaam is. Onder een voor Oranjaborg werkende persoon wordt verstaan: medewerker, uitzendkracht, stagiair en gedetacheerde, alsmede een hieraan gelijk te stellen persoon.

## Formeel en informeel klachttraject voor cliënten

In de klachtenprocedure worden twee verschillende mogelijkheden onderscheiden: een informeel en een formeel klachttraject.

In het informele traject probeert de cliënt de problemen in samenspraak met Oranjeborg op te lossen. Het informele klachttraject bestaat uit de volgende stappen.

- De cliënt bespreekt de klacht met degene over wie hij een klacht heeft, al dan niet door inschakeling van de locatiemanager. Dit verdient de voorkeur.
- Indien deze aanpak geen bevredigende oplossing biedt, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de directeur interne zaken. Deze neemt de klacht van de cliënt in behandeling en probeert te bemiddelen om de klacht op te lossen.

De locatiemanager of directeur interne zaken probeert de klacht dusdanig af te handelen dat de cliënt zijn verblijf bij Oranjeborg op een goede en veilig manier kan voortzetten. Per klacht wordt bepaald of een maatregel nodig is om de klacht op te lossen. De aard en zwaarte van de maatregel is afhankelijk van de ernst van de klacht. Met dit informele klachttraject wordt geprobeerd te voorkomen dat de cliënt het "hogerop" zoekt.

In het formele klachttraject wordt een externe klachtenfunctionaris ingeschakeld. Indien de cliënt van mening is dat Oranjeborg er niet in is geslaagd een bevredigende oplossing te vinden voor zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om de klacht kosteloos voor te leggen aan een externe klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris:

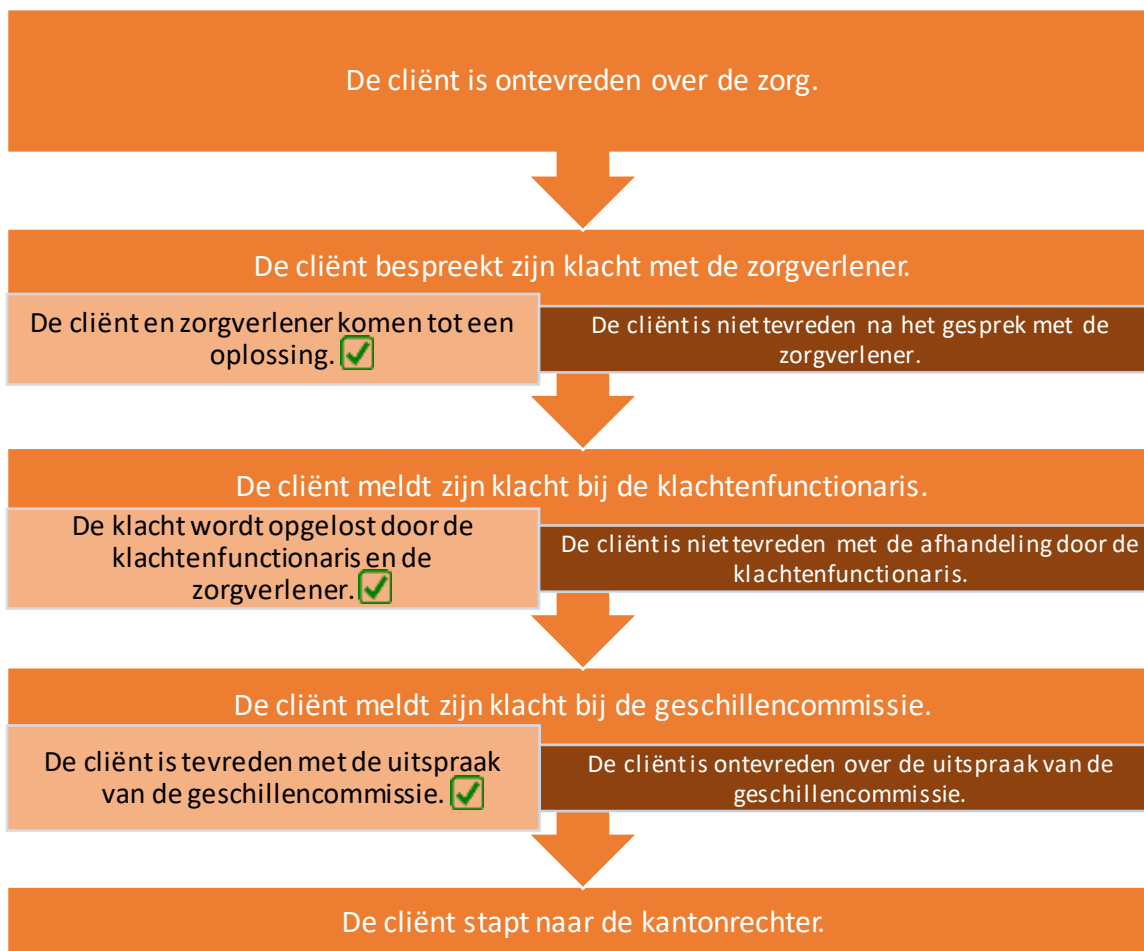
- adviseert de cliënt met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- staat de cliënt bij in het formuleren van de klacht en/of
- staat de cliënt bij in het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Vervolgens onderzoekt de klachtenfunctionaris de klacht en zal hij bemiddelen bij een oplossing. Oranjeborg gaat op zoek naar een oplossing voor de klacht en informeert de cliënt binnen zes weken over de beslissing die naar aanleiding van de klacht is genomen. Hierbij geeft Oranjeborg ook aan waarom deze beslissing is genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd zullen worden.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, kan de cliënt een rechtszaak aanspannen. De WKKGZ biedt echter ook een laagdrempelig alternatief: een externe en onafhankelijke geschillencommissie. Deze commissie beslecht het geschil binnen zes maanden en geeft een bindende, onpartijdige en heldere uitspraak. Er kan een schadevergoeding tot maximaal € 25.000,- worden toegekend. De kosten van een geschil zijn voor de rekening van Oranjeborg.

Overigens heeft de cliënt altijd het recht de informele weg van het klachttraject over te slaan en rechtstreeks zijn klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris. Ook deze formele weg dient laagdrempelig te zijn, zodat de cliënt altijd eigen keuzes kan maken over de wijze waarop zijn klacht wordt behandeld.

Schematisch gezien ziet het klachttraject er als volgt uit.



### Externe klachtenfunctionaris en geschillencommissie

De klachtenfunctionaris is in dienst van Quasir, een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige organisatie die de klachten van cliënten van een groot aantal instellingen in de regio behandelt. De klachtenfunctionaris is zowel in zijn oordeelvorming als positie onafhankelijk van Oranjeborg. Voor de uitoefening van zijn functie heeft de klachtenfunctionaris recht op informatie die voor de uitvoering van zijn taak redelijkerwijs nodig is. De klachtenfunctionaris krijgt van Oranjeborg de faciliteiten die hij nodig heeft, waaronder een ruimte waarin hij vrijelijk met de cliënt kan spreken en kopieerfaciliteiten.

Wanneer een cliënt een afspraak wil maken met de klachtenfunctionaris, kan hij dat met de locatiemanager bespreken. De locatiemanager regelt op korte termijn een afspraak tussen de cliënt en de klachtenfunctionaris. De cliënt kan echter ook rechtstreeks contact opnemen met Quasir, via de klachtenbemiddelingstelefoon (06-48445538) en e-mail ([bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)).

De klachtenfunctionaris rapporteert één keer per jaar aan de directie over de ontvangen klachten (zonder vermelding van namen), de afhandeling daarvan en de uitgevoerde werkzaamheden en gesignaleerde (structurele) knelpunten. Oranjeborg bespreekt deze rapportage jaarlijks met de cliëntenraad. De privacy van personen zal daarbij zijn gewaarborgd.

De geschillencommissie wordt georganiseerd door de Stichting Zorggeschil. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, vice-voorzitter (beiden meester in de rechten) en leden die op voorhand worden gekozen. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van het

Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil en opereert onafhankelijk van Oranjeborg. Ook aan de geschillencommissie levert Oranjeborg alle informatie en faciliteiten die redelijkerwijs nodig zijn om het geschil te beslechten.

### Registratie

Elke klacht wordt door de kwaliteitscoördinator geregistreerd in de meet- en bewaakgegevens. Alle correspondentie rondom een klacht wordt gearhiveerd door de locatiemanager of directeur interne zaken.

### Communicatie naar cliënten

De cliënt wordt geïnformeerd over het klachtrecht en het klachtenreglement door:

- mondelinge informatie;
- de informatiebrochure van Oranjeborg;
- inzage in het klachtenreglement.