



## **KLACHTENREGELING VAN ZORGGROEP WEST- EN MIDDEN-BRABANT, HANDELEND ONDER DE NAAM "THEBE"**

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie Thebe thuiszorg, zorg in een verzorgings- of verpleeghuis of andere diensten verleent of heeft verleend. De klachtenregeling van Thebe is mede gebaseerd op de in november 2007 vastgestelde Modelklachtenregeling die is opgesteld door LOC (de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden) en ActiZ (de landelijke branchevereniging voor zorgondernemers). De Centrale Cliëntenraad en de Centrale Ondernemingsraad van Thebe hebben deze klachtenregeling goedgekeurd.

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- (a) recht te doen aan de individuele klager door een procedure voor behandeling van klachten aan te bieden en
- (b) het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg door Thebe.

### **Voorwoord**

Voor u ligt het reglement voor de behandeling van klachten van klanten over de zorgverlening, levering van diensten en bejegening door (medewerkers van) Thebe.

Het reglement bestaat uit een algemeen deel en twee delen voor procedures voor de afhandeling van klachten. Daarnaast wordt een apart deel gewijd aan de mogelijke assistentie door een vertrouwenspersoon (bij intramurale cliënten):

Deel 1: behandeling van klachten door een medewerker of diens leidinggevende.

Deel 2: behandeling van klachten door de Raad van Bestuur.

Deel 3: vertrouwenspersoon.

Deel 4: algemeen deel.

In dit voorwoord vermelden wij slechts de hoofdlijnen van de klachtenprocedure. De gehele klachtenprocedure vindt u in het navolgende document en de toegevoegde bijlagen. De klachtenprocedure wordt toegelicht in onze klachtenfolder. N.B. klachten kunnen worden ingediend tot 6 maanden na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

*1. Bespreek de klacht met de medewerker (zie deel 1 van deze klachtenregeling)*

Als u een klacht heeft, kunt u deze eerst voorleggen aan en bespreken met de betreffende medewerker. Van de medewerker wordt verwacht dat deze actief reageert op een klacht. Elke mondeling ingediende klacht wordt door de medewerker vastgelegd op het hiervoor bedoelde formulier en aangeleverd bij de leidinggevende.

*2. Bespreek de klacht met de leidinggevende van de medewerker (zie deel 1 van deze klachtenregeling)*

Als u en de medewerker er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de direct leidinggevende van de medewerker. De medewerker zal de klacht ook met de leidinggevende bespreken. De leidinggevende zal proberen alsnog een oplossing te vinden voor uw klacht.

*3. Richt een schriftelijke klacht aan de Raad van Bestuur van Thebe (zie deel 2 van deze klachtenregeling)*

Leidt het contact met de leidinggevende ook niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Thebe. De Raad van Bestuur stelt een onderzoek in naar de klacht en zorgt ervoor dat u binnen twee weken een reactie krijgt op uw klacht.

*4. Wendt u tot de vertrouwenspersoon*

De vertrouwenspersoon kan u, desgewenst, informeren over en bijstaan bij de procedure beschreven in deze klachtenregeling.

*5. Richt een klacht aan de Regionale (BOPZ) Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o. (zie het Reglement Regionale (BOPZ)Klachtencommissie Zorginstellingen, bijlage 1 bij deze klachtenregeling)*

Als u niet kunt instemmen met de door of namens de Raad van Bestuur geboden oplossing dan kunt u uw klacht voor behandeling voorleggen aan de Regionale (BOPZ) Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o. (verder te noemen: de klachtencommissie). De klachtencommissie is een onafhankelijke, externe commissie. De leden van de klachtencommissie hebben geen binding met Thebe. De klachtencommissie zal u als klager en een vertegenwoordiger van de zorgaanbieder horen over de klacht. De klachtencommissie doet afhankelijk van de soort klacht in beginsel uitspraak binnen vier weken ("gewone" klachten) of binnen twee of vier weken ("BOPZ" klachten) na ontvangst van de klacht en informeert u en de instelling over deze uitspraak.

*6. Richt de klacht tot de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (zie het Reglement Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg, bijlage 2 bij de klachtenregeling)*

Als u of de zorgaanbieder niet instemmen met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kunt u of de zorgaanbieder in beroep gaan. Behandeling in beroep vindt plaats bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (verder: Geschillencommissie VVT). De Geschillencommissie VVT is onder andere ingesteld door Actiz en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC).

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1      Begripsomschrijvingen**

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

- |    |                   |   |   |
|----|-------------------|---|---|
| a. | zorgaanbieder     | : | Zorggroep West- en Midden-Brabant, handelend onder de naam "Thebe";   |
| b. | Raad van Bestuur  | : | de Raad van Bestuur van Thebe;  |
| c. | klachtencommissie | : | de Regionale (BOPZ) Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.   |
| d. | cliënt            | : | natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of andere zorg of diensten verleent of heeft verleend;   |
| e. | klacht            | : | uiting van onvrede over een handelen of nalaten of een beslissing door (een medewerker werkzaam voor) de zorgaanbieder die gevolgen heeft voor een cliënt, niet zijnde een Bopz-klacht;   |
| f. | Bopz-klacht       | : | <p>klacht over een beslissing van (een medewerker werkzaam voor) de zorgaanbieder zoals bedoeld in artikel 41 Bopz, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>*      de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);</li><li>*      de beslissing om een overeengekomen of voorgesteld behandelingsplan geheel of gedeeltelijk toe te passen, ondanks het feit dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);</li><li>*      de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties ten aanzien van de cliënt toe te passen;</li><li>*      de beslissing om bepaalde poststukken die zijn gericht aan of afkomstig zijn van een cliënt te onderwerpen aan een controle op meegezonden voorwerpen;</li><li>*      de beslissing om het recht op het ontvangen van bezoek of de</li></ul> |

- bewegingsvrijheid of het recht op vrij telefoonverkeer van de cliënt te beperken;
- \* de beslissing om een ten aanzien van de cliënt overeengekomen zorgplan niet toe te passen,
- een en ander zoals nader omschreven in de wet BOPZ;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. vertrouwenspersoon : degene die binnen de zorgaanbieder ten behoeve van cliënten belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- j. Bopz-arts : de arts die is belast met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft (in de wet BOPZ aangeduid als de "geneesheer-directeur");
- k. cliëntenraad : de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l. ondernemingsraad : de door de zorgaanbieder ingestelde centrale ondernemingsraad;

N.B. De verschillende met bovengenoemde definities aangeduide personen (zoals "cliënt", "klager", "medewerker" en "BOPZ-arts") worden in deze klachtenregeling telkens "mannelijk" aangeduid, maar uiteraard worden hieronder ook vrouwen verstaan.

## **Artikel 2      Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen**

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. de gemachtigde van de cliënt;
  - d. de zaakwaarnemer van de cliënt;
  - e. de nabestaanden van de cliënt.

2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing waartegen de klacht is gericht betrekking heeft;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn/haar echtgenoot van tafel en bed zijn gescheiden;
  - 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;

### **Artikel 3      Bij wie een klacht kan worden ingediend en binnen welke termijn**

1. Een klacht kan worden voorgelegd aan:
  - a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de Raad van Bestuur;
  - d. de vertrouwenspersoon;
  - e. de klachtencommissie.
2. In deel 1 van deze klachtenregeling is aangegeven wat de procedure is als een klacht wordt ingediend bij de betreffende medewerker of diens leidinggevende. Deel 2 van deze klachtenregeling behandelt de procedure als een klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur. In deel 3 van deze klachtenregeling is de mogelijke rol van de vertrouwenspersoon uiteengezet. Als de klager een klacht indient bij de klachtencommissie is het reglement van de klachtencommissie, als bijlage 1 aan deze klachtenregeling toegevoegd, specifiek van toepassing.
3. Klager heeft de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden, of nadat de procedure zoals omschreven in artikel 3 lid 1, sub a. tot en met c., is doorlopen.
4. Een klacht dient binnen 6 maanden na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft te worden voorgelegd aan één van de personen/organen genoemd in art. 3 lid 1a tot en met e.

### **Artikel 4      Vertegenwoordiging/bijstand bij indiening/behandeling klacht**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich (voor eigen rekening) bij het indienen van de klacht en/of bij de behandeling daarvan laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

## **DEEL 1           PROCEDURE VOOR BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE MEDEWERKER EN/OF LEIDINGGEVENDE**

### **Artikel 5           Hoe een klacht wordt ingediend bij een medewerker en/of leidinggevende**

Een klacht kan persoonlijk (mondeling), telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de medewerker die diensten/hulp verleent of heeft verleend aan de cliënt en/of bij de direct leidinggevende van deze medewerker.

### **Artikel 6           Behandeling klacht door de medewerker en/of leidinggevende**

1. Een medewerker stelt de klager zo spoedig mogelijk in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken en samen tot een oplossing te komen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de klager (cliënt) daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers bespreken klachten met hun leidinggevende. De leidinggevende beoordeelt of de klacht is opgelost of binnen het team opgelost kan worden. Indien een klacht (nog) niet is opgelost, gaat de betrokken medewerker of de leidinggevende of beiden een (tweede) gesprek met de klager en/of de cliënt aan, tenzij de klager en/of de cliënt aangeeft dit niet te willen. Medewerkers bespreken klachten ook in het team waarvan zij deel uitmaken om herhaling van klachten te voorkomen.
3. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager (cliënt) in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager (cliënt) dit niet wenselijk vindt.
4. De afspraken met de klager/cliënt worden vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt als de cliënt daarin toestemt.
5. Indien het gesprek (de gesprekken) niet tot een oplossing leidt (leiden), informeren de medewerker en/of diens leidinggevende de klager/cliënt over de klachtenregeling bij Thebe.
6. De leidinggevende van de medewerker jegens wie een klacht is ingediend, draagt zorg voor registratie van de klacht.

## **DEEL 2           PROCEDURE VOOR BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE RAAD VAN BESTUUR**

### **Artikel 7           Hoe een klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur**

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

### **Artikel 8           Behandeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst ter behandeling naar de directeur van het organisatieonderdeel van de medewerker die het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft veroorzaakt.
2. De Raad van Bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht onmiddellijk aan de klager (cliënt), waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure. De Raad van Bestuur stelt de betreffende directeur hiervan in kennis.
3. De directeur (of een door hem aangewezen functionaris voor de behandeling van de klacht) treedt in contact met de klager (cliënt) en met de eventueel betrokken medewerker en tracht de klacht tot tevredenheid van de klager (cliënt) op te lossen binnen twee weken na de ontvangst van de klacht.
4. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager (cliënt) wordt bereikt, rapporteert de directeur of de functionaris die de klacht heeft behandeld daarover schriftelijk aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bevestigt de oplossing binnen 3 werkdagen schriftelijk aan de klager met de conclusie dat de klacht is opgelost.
5. Indien de directeur of de functionaris die de klacht heeft behandeld niet met de klager (cliënt) tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de Raad van Bestuur gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.
6. Indien de klager (cliënt) de klacht handhaaft en instemt met behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt deze binnen 3 weken na ontvangst van dit bericht door de Raad van Bestuur voorgelegd aan de klachtencommissie tezamen met de stukken betreffende de behandeling van de klacht door c.q. namens de Raad van Bestuur.

### **Artikel 9           Intrekking klacht en stopzetting behandeling van de klacht**

De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de Raad van Bestuur te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De klacht wordt dan niet verder behandeld. De Raad van Bestuur informeert de aangeklaagde hierover.

## **Artikel 10      Registratie en bewaartermijn**

De secretaris van de Raad van Bestuur draagt zorg voor de registratie van de bij de Raad van Bestuur ingediende klachten en de correspondentie die daarop betrekking heeft. De documenten betreffende de klacht worden 2 jaar bewaard en na afloop van deze termijn vernietigd.

Klachten die afgehandeld worden binnen het organisatieonderdeel zullen geregistreerd worden op het hiervoor bestemde formulier en gedurende 2 jaar bewaard worden.

## **DEEL 3            DE VERTROUWENSPERSOON**

### **Artikel 11      De vertrouwenspersoon**

1.      Cliënten kunnen zich in het kader van deze klachtenregeling desgewenst wenden tot de vertrouwenspersoon.
2.      De vertrouwenspersoon:
  - a. biedt opvang en ondersteuning;
  - a. informeert cliënten over de klachtenregeling;
  - b. adviseert cliënten over de mogelijke te volgen procedure;
  - c. begeleidt en ondersteunt cliënten bij het indienen van een klacht.
3.      De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4.      De vertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de vertrouwenspersoon schriftelijk periodiek, in ieder geval minimaal één maal per jaar, over zijn werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

## **DEEL 4            ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 12      Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1.      De Raad van Bestuur maakt deze regeling (inclusief bijlage), binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die bij de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2.      Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.



3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

### **Artikel 13      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie de centrale cliëntenraad.

### **Artikel 14      Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 15      Overgangsbepaling**

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling al zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

### **Artikel 16      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 de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad.

### **Artikel 17      Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012.

**Bijlage 1:      Reglement Regionale (BOPZ) Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.**

**Bijlage 2:      Reglement Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg**