



KLACHTENREGELING CLIËNTEN

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Begripsomschrijvingen

Cliënt

Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend door de zorgaanbieder.

Zorgaanbieder

Stichting HVO-Querido, vertegenwoordigd door het Bestuur.

Instelling

Locatie als organisatorische eenheid waar of van waaruit de zorgaanbieder zorg verleent of diensten aanbiedt.

Medewerker

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor of onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.

Klacht

Elke uiting van onvrede door een cliënt over een gedraging jegens hem¹ door de zorgaanbieder of voor de zorgaanbieder werkzame personen. Deze gedraging kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening en op bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Met de term gedraging wordt bedoeld: enig handelen of nalaten, of enig besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Klager

Degene die een klacht heeft.

Vertegenwoordiger

De curator, bewindvoerder of de mentor van een cliënt, of degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden of andere naasten.

Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Klachtenfunctionaris

Degene die binnen de organisatie belast is met de opvang, bemiddeling, procesbegeleiding, voortgangsbewaking en afhandeling van klachten van cliënten.

¹ In dit reglement is gekozen voor de mannelijke vorm. Overal waar sprake is van "hij" of "hem" of "zijn" dient ook de vrouwelijke variant gelezen te worden.

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		1
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris	Status: Definitief	
Juridische aangelegenheden		
Versie: 7.1	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versiedatum: 16 oktober 2018	Vaststelling door: MT	

Cliëntenvertrouwenspersoon

De functionaris die de belangen van de cliënt t.a.v. diens rechtspositie behartigt. In het kader van deze klachtenregeling informeert, adviseert en ondersteunt de cliëntenvertrouwenspersoon de cliënt desgewenst bij het indienen en de afhandeling van diens klacht.

Centrale Cliëntenraad

De raad die de algemene belangen van cliënten behartigt en op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen bij de zorgaanbieder is ingesteld.

HOOFDSTUK 2 DOELSTELLING EN PROCEDURE

Artikel 1 Interne procedure

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het klachtenprotocol ketenpartners Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), dient een klacht eerst binnen de organisatie te worden ingediend en afgehandeld.

Artikel 2 Doelstelling

1. De klachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
 - b. het - op grond van ontvangen klachten - signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
 - c. het vertalen van deze tekortkomingen in maatregelen ter bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.
2. Op basis van hetgeen onder 1c is vermeld, wordt een commissie ingesteld om de klachteninformatie te vertalen naar kwaliteitsinformatie. Deze commissie zal bestaan uit een lid op voordracht van de Centrale Cliëntenraad, een lid op voordracht van de Ondernemingsraad, een beleidsadviseur en de klachtenfunctionaris.
3. Zowel de klachtenfunctionaris als de cliëntenvertrouwenspersoon wordt terzijde gestaan door een klankbordgroep samengesteld op voordracht van personen van de Centrale Cliëntenraad in samenspraak met het Bestuur. De klankbordgroep heeft een tweeledige functie:
 - adviseren n.a.v. de halfjaarlijkse rapportage van betreffende functionarissen;
 - toezien op de onafhankelijke uitvoering van de functies.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENOPVANG

Artikel 1 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt of zijn vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de naast hogere leidinggevende (Directeur Zorg);

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		2
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris	Status: Definitief	
Juridische aangelegenheden		
Versie: 7.1	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versiedatum: 16 oktober 2018	Vaststelling door: MT	

In alle situaties kan de cliënt ondersteuning vragen aan de cliëntenvertrouwenspersoon en nadere informatie over de procedure inwinnen bij de klachtenfunctionaris.

2. De cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen vertrouwenspersoon. Dit kan een medewerker of medecliënt van de organisatie zijn, een familielid of een andere naastbetrokkene. Ook de cliëntenvertrouwenspersoon kan deze rol vervullen. Deze kan desgewenst ook ondersteuning bieden bij het indienen van de klacht.

Artikel 2 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede 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 attent op de klachtenregeling en de mogelijkheid van contact met de klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon.
3. Indien een cliënt de 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 cliënt dit niet wenselijk vindt.
4. Indien een cliënt ontevreden is over een leidinggevende dan kan hij dit aangeven bij de naasthogere leidinggevende, de betrokken Directeur Zorg.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris²

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en wijst op de mogelijkheid van ondersteuning daarbij door de cliëntenvertrouwenspersoon;
 - c. hij begeleidt klager en aangeklaagde bij het zo mogelijk bereiken van een oplossing.
2. In geval van bemiddeling beoordeelt de klachtenfunctionaris naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden; hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - a. zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde stemmen in met de bemiddeling;
 - b. de bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen cliënt en medewerker/aangeklaagde te herstellen;
 - c. zowel cliënt als medewerker/aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen (gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenfunctionaris iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij);

² De rol van de klachtenfunctionaris wordt vervuld door één of meerdere SJD-ers.

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		3
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris	Status: Definitief	
Juridische aangelegenheden		
Versie: 7.1	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versiedatum: 16 oktober 2018	Vaststelling door: MT	

- d. de privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd.
3. De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden onafhankelijk, onpartijdig, zelfstandig en onbevooroordeeld. De privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd.
 4. De klachtenfunctionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:
 - a. vrije toegang tot locaties, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
 - b. inzage in de cliëntgegevens, na verkregen toestemming van de betrokken cliënt.
 5. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
 6. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert hij schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het Bestuur en aan het managementteam. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
 7. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, verwijst de klachtenfunctionaris naar zijn leidinggevende.

Artikel 4 De cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft in het kader van deze klachtenregeling ten minste de volgende taken:
 - a. het opvangen van een klacht (luisteren naar de klacht van de cliënt, vaststellen van de inhoud van de klacht en het doel dat de cliënt met het indienen daarvan heeft, het geven van informatie over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om een klacht in te dienen, het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het bieden van ondersteuning bij de klachtafhandeling);
 - b. het - op verzoek van de cliënt - trachten door het arrangeren van een gesprek de klacht te verhelderen en de mogelijkheid van een oplossing te verkennen;
 - c. het registreren van zijn werkzaamheden en bevindingen en het tweemaal per jaar verzorgen van een geanonimiseerde rapportage ten behoeve van het Bestuur, management team en de Centrale Cliëntenraad.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon vervult zijn werkzaamheden onafhankelijk, zelfstandig en onbevooroordeeld en stelt zich daarbij partijdig op aan de zijde van de cliënt.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		4
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris Juridische aangelegenheden	Status: Definitief	
Versie: 7.1	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versiedatum: 16 oktober 2018	Vaststelling door: MT	

- a. vrije toegang tot de locatie, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
- b. het – na voorafgaande toestemming van de klager en met inachtneming van de privacy - inwinnen van informatie bij de zorgaanbieder, medewerkers en/of derden, die noodzakelijk is voor een goede opvang en verdere ondersteuning;
- c. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
- d. inzage in de cliëntgegevens, na verkregen toestemming van de betrokken cliënt;
- e. het arrangeren van gesprekken waarbij de cliëntvertrouwenspersoon optreedt als ondersteuner van de cliënt.

HOOFDSTUK 4 KLACHTENAFHANDELING

Artikel 1 Het indienen van een klacht

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk (per brief of e-mail) worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, desgewenst met ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Het adres van de klachtenfunctionaris is Eerste Ringdijkstraat 5, 1097 BC Amsterdam, het e-mailadres is klachtenfunctionaris@hvoquerido.nl, telefonisch bereikbaar via 020 – 561 90 90.

De cliëntenvertrouwenspersonen zijn bereikbaar via lina.berger@hvoquerido.nl en 0800 – 555 66 61, en frank.schneider@hvoquerido.nl en 0800 – 555 66 62.

Artikel 2 Afhandeling van de klacht

1. HVO-Querido waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De functionaris bij wie de klacht is ingediend, zendt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarin hij tevens meldt of de klacht ontvankelijk is.
3. HVO-Querido neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor HVO-Querido werkzaam is;
 - b. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; maakt de klager geen bezwaar dan zal HVO-Querido de klacht doorsturen naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door HVO-Querido is behandeld;
 - d. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - e. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		5
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris	Status: Definitief	
Juridische aangelegenheden	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versie: 7.1	Vaststelling door: MT	
Versiedatum: 16 oktober 2018		

4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
5. HVO-Querido behandelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien HVO-Querido voorziet dat voor een zorgvuldige behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, wordt dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld aan de klager. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn de klacht dan zal worden afgehandeld. Deze termijn is in principe nooit langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een schrijven van HVO-Querido waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid en wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
7. Bij de afhandeling van de klacht, kan de aangeklaagde zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan bijvoorbeeld een collega, leidinggevende of HR-adviseur zijn.

Artikel 3 Afhandeling van een 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 HVO-Querido contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. HVO-Querido spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht zal worden behandeld zodat dit leidt tot een gezamenlijke reactie van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemde reactie van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. 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.

Artikel 4 Externe klachtencommissie c.q. Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan zijn klacht c.q. het geschil dan voorleggen aan:
 - de POA-klachtencommissie;
 - de gemeente (Klachten team Sociaal Domein) en vervolgens bij de Gemeentelijke Ombudsman;
 - de Stichting Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg te Den Haag.

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		6
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris	Status: Definitief	
Juridische aangelegenheden	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versie: 7.1	Vaststelling door: MT	
Versiedatum: 16 oktober 2018		

Artikel 5 Archivering klachtendossier en bewaartermijn

1. HVO-Querido bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een dossier wordt maximaal 5 jaar bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 6 Geheimhouding

HVO-Querido regelt dat 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 7 Bekendmaking klachtenregeling

HVO-Querido brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst zorg- en dienstverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van HVO-Querido te plaatsen.

Artikel 8 Evaluatie

1. HVO-Querido evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding, of vaker indien gewenst of noodzakelijk.
2. HVO-Querido betreft bij iedere evaluatie ten minste de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de klachtenfunctionaris en de cliëntenvertrouwenspersoon.

Artikel 9 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het Bestuur ter advisering voor aan de Centrale Cliëntenraad en ter instemming voor aan de Ondernemingsraad.

Artikel 11 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 7 november 2018 en vervangt hierbij de regeling van 18 mei 2018.

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		7
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris	Status: Definitief	
Juridische aangelegenheden		
Versie: 7.1	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versiedatum: 16 oktober 2018	Vaststelling door: MT	

BIJLAGE 1: Klachten instroomtafel en uitstroomtafel

Verblijft u in een GGZ-instelling of in de Maatschappelijke Opvang en hebt u een klacht over de instroomtafel of de uitstroomtafel, dan kunt u een klacht indienen bij het Klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente Amsterdam. Daar kunt u ook de klachtenregeling opvragen.

Adres: Klachtenteam Sociaal Domein
Antwoordnummer 9087
1000 VV Amsterdam

Telefoon: 020 - 251 4444

E-mail: klachtensociaal@amsterdam.nl

Internet:

<https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/wmo/klachten-uitvoering/>

Documentnaam: Klachtenregeling cliënten HVO-Querido		8
Beheerder/eigenaar: Klachtenfunctionaris/Bestuurssecretaris Juridische aangelegenheden	Status: Definitief	
Versie: 7.1	Vaststellingsdatum: 7 november 2018	
Versiedatum: 16 oktober 2018	Vaststelling door: MT	