

# **Klachtenregeling Kempenhaeghe**

**mei 2017, gewijzigd augustus 2020**

## **Preambule**

Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten kan Kempenhaeghe het vertrouwen van een ontevreden cliënt herstellen of behouden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Doel van de klachtenregeling is:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming te bieden van de rechtspositie van de klager door een procedure te bieden voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- het bevorderen van de kwaliteit van zorg van Kempenhaeghe.

In deze klachtenregeling is opgenomen op welke wijze binnen Kempenhaeghe wordt omgegaan met klachten. Deze regeling is opgesteld conform de vigerende wet- en regelgeving hieromtrent, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) en het uitvoeringsbesluit WKKGZ. De regeling is gebaseerd op de modelregeling van de NVZ/NFU.

Uitzondering op deze regeling vormen klachten die worden ingediend over het handelen van de Stichting PKP (Stichting beheer patiëntengelden Kempenhaeghe / Providentia) . Deze procedure is omschreven in de addendum bij deze regeling.



## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling gelden de volgende definities:

aangeklaagde: degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

cliënt, patiënt en bewoner: natuurlijke persoon die zorg vraagt van Kempenhaeghe dan wel aan wie Kempenhaeghe zorg verleent of heeft verleend.

geschil: een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, waarin de klager niet berust.

klacht: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt / patiënt in het kader van de zorgverlening.

klachtenfunctionaris: degene die conform de functiebeschrijving binnen Kempenhaeghe belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.

klachtenonderzoekscommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die op basis van een onderzoek rapporteert en adviseert over een voorgelegde klacht aan de raad van bestuur van Kempenhaeghe die op grond daarvan het oordeel velt.

klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, die een klacht indient.

leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker van Kempenhaeghe.

oordeel: een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur van Kempenhaeghe met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

raad van bestuur: de raad van bestuur van Kempenhaeghe.

schadebehandelaar: degene binnen Kempenhaeghe die belast is met de afhandeling van schadeclaims.

schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

termijn: de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen Kempenhaeghe een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.

wettelijk vertegenwoordiger: de persoon of personen die Kempenhaeghe op grond van enig wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van de verplichtingen jegens de cliënt.

WKKGZ: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.



WZD: Wet Zorg en Dwang

zorg: alle zorg en dienstverlening verleend door Kempenhaeghe.

## **artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als hij of zij ontevreden is?**

- 2.1. Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:
- a. de medewerker over wie de cliënt niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover de cliënt zijn onvrede uit;
  - b. de leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris van Kempenhaeghe
  - d. cliëntvertrouwenspersoon WZD bij een probleem betreffende onvrijwillige zorg

## **artikel 3 Onvrede bespreken met medewerker of diens leidinggevende**

- 3.1. De cliënt uit zijn onvrede mondeling of schriftelijk bij voorkeur bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende.
- 3.2. De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar heeft.
- 3.3. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De leidinggevende verifieert of de cliënt al met de betrokken medewerker heeft gesproken. De betreffende medewerker is in principe bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
- 3.4. De medewerker dan wel de leidinggevende attendeert ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3.5. De medewerker dan wel de leidinggevende bespreekt de onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt, in het team waar zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- 3.6. Indien aan de onvrede niet naar de wens van de cliënt tegemoet kan worden gekomen, attendeert de medewerker of leidinggevende cliënt op de klachtenregeling en de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

## **artikel 4 De klachtenfunctionaris**



- 4.1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem of haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
- 4.2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
  - a. Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
  - b. Hij adviseert diegenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
  - c. Hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris probeert eerst in samenspraak met klager en aangeklaagde op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
  - d. Hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de klachtenonderzoekscommissie en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie.
  - e. Hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen Kempenhaeghe zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven als deze voor een traject via de klachtenonderzoekscommissie en/of de schadebehandelaar heeft gekozen.
  - f. Hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de raad van bestuur tot stand komt.
- 4.3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren 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 de klacht betrekking heeft.
- 4.4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
- 4.5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de raad van bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkene is gewaarborgd en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
- 4.6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden



overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

- 4.7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in artikel 4 lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van Kempenhaeghe.

## **Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris**

- 5.1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
- a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - b. indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze registreert;
- 5.2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
- a. de cliënt of namens de cliënt met diens toestemming
  - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. de nabestaanden van de cliënt, zoals bedoeld in de Wkkgz.
- 5.3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.4. Indien de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan Kempenhaeghe verlangen dat bescheiden worden overlegd waaruit blijkt dat de betrokkene de cliënt rechtmatig bevoegd is te vertegenwoordigen.
- 5.5. In het geval dat door verloop van de tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager daarover onder vermelding van de gronden.

## **Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject**

- 6.1. Nadat een klacht is ingediend bij de klachtenfunctionaris, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Indien klager heeft aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie



ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

- 6.2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
- a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Kempenhaeghe wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing / bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. verzoek om een oordeel: de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en adviseert de raad van bestuur; de raad van bestuur oordeelt na advies van de klachtenonderzoekscommissie op de klacht.
  - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de klachtenfunctionaris worden behandeld (indien het om een beperkte financiële vergoeding gaat) of door de schadebehandelaar, die belast is met de beoordeling van schadeclaims.
- 6.3. Indien de aard van de klachten zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten van a tot en met d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

## **Artikel 7      Behandeling door klachtenfunctionaris**

- 7.1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. Bij de uitoefening van zijn taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces en zal bij de behandeling hoor en wederhoor toepassen.
- 7.2. De klachtenfunctionaris
- a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en medewerker, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. zal in elk geval binnen vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
- 7.3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit.
- 7.4. Indien de behandeling van een klacht niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 6, lid 2, sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel advies van de klachtenonderzoekscommissie en een formeel oordeel door de raad van bestuur van Kempenhaeghe.



## **Artikel 8      onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon WZD en KCOZ**

- 8.1.      Met vragen over de toepassing van onvrijwillige zorg, vallend onder de Wet Zorg en Dwang, kan men terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon WZD. Deze is onafhankelijk van Kempenhaeghe.
- 8.2.      De cliëntvertrouwenspersoon WZD biedt informatie en klachtenondersteuning aan de cliënt en heeft een signalerende rol richting de raad van bestuur van Kempenhaeghe.
- 8.3.      De cliëntvertrouwenspersoon WZD voor Kempenhaeghe is bereikbaar via Adviespunt Zorgbelang ([cvp@zorgbelang-brabant.nl](mailto:cvp@zorgbelang-brabant.nl)).
- 8.4.      Een klacht inzake de toepassing van de WZD valt niet onder het domein van de klachtenonderzoekscommissie van Kempenhaeghe, maar kan ingediend worden bij de landelijke commissie KCOZ, waarbij Kempenhaeghe is aangesloten. Meer informatie over deze commissie treft u aan op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).

## **Artikel 9      Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie**

- 9.1.      Voor klachten die vragen om een onderzoek naar de toedracht en achtergronden en advisering aan de raad van bestuur op grond van dit onderzoek, heeft Kempenhaeghe een klachtenonderzoekscommissie opgericht.
- 9.2.      De leden van de klachtenonderzoekscommissie worden benoemd door de raad van bestuur van Kempenhaeghe voor een periode van drie jaar. Na afloop van deze periode kan een lid twee maal worden herbenoemd voor drie jaar. Ook eventuele schorsing en ontslag van de leden is voorbehouden aan de raad van bestuur van Kempenhaeghe.
- 9.3.      De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit minimaal vier leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij Kempenhaeghe, een medicus, een gedragswetenschapper en een onafhankelijk extern lid vanuit cliëntenperspectief. De commissie wordt in haar werk ondersteund door een ambtelijk secretaris, die geen deel uitmaakt van de klachtencommissie en wordt benoemd door de raad van bestuur. Zo nodig wordt de commissie in haar werk tevens ondersteund door een secretaresse.
- 9.4.      Aan het onderzoek van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens handelen en/of functioneren de klacht is gericht of door een persoon die hiërarchisch direct boven- of ondergeschikt is aan de persoon tegen wie de klacht gericht is. Wanneer een lid van de klachtenonderzoekscommissie geen onpartijdig oordeel kan geven, neemt hij niet deel aan het onderzoek van de desbetreffende klacht.
- 9.5.      De klager dient, ten behoeve van de klachtenbehandeling, schriftelijk een klacht in bij de klachtenonderzoekscommissie.





- 9.6. De klager kan zich, indien hij of zij dit wenst, laten bijstaan door een derde. De klager kan zich ook laten bijstaan door de klachtenfunctionaris van Kempenhaeghe.
- 9.7. De klachtenonderzoekscommissie kan de klager en de aangeklaagde vragen om nadere informatie c.q. een toelichting op het gebeurde.
- 9.8. De klachtenonderzoekscommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De klachtenonderzoekscommissie behoeft daartoe schriftelijke toestemming van de cliënt en bericht de desbetreffende leidinggevende inzake de inzage in het dossier. Aangeklaagde wordt door de klachtenonderzoekscommissie van deze raadpleging op de hoogte gesteld.
- 9.9. Het onderzoek van de klacht vindt plaats binnen de termijn van zes weken, ingaande op de dag van het indienen van de schriftelijke klacht bij de klachtenonderzoekscommissie. De klachtenonderzoekscommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan klager, aangeklaagde en de raad van bestuur van Kempenhaeghe.

## **Artikel 10 Advies van de klachtenonderzoekscommissie en oordeel raad van bestuur**

- 10.1. De raad van bestuur geeft een oordeel over de klacht, binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de rapportage van de klachtenonderzoekscommissie. De raad van bestuur betreft in haar oordeel de rapportage van de klachtenonderzoekscommissie. Indien de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtenonderzoekscommissie, wordt dit nader gemotiveerd. Het oordeel van de klacht kan, indien van toepassing, ook een oordeel betreffen over de eventuele toekenning en hoogte van een schadeclaim.
- 10.2. Indien de raad van bestuur of de klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per email mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
- 10.3. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per email mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.



- 10.4. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

## **Artikel 11 In behandeling nemen schadeclaim**

- 11.1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt een onderscheid gemaakt naar gelang de hoogte van de schadeclaim.
- 11.2. Schadeclaims met een hoogte tot maximaal € 100 worden behandeld door de klachtenfunctionaris. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de klachtenfunctionaris en binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging een oordeel en indien van toepassing wijze van afhandeling van de schadeclaim.
- 11.3. Overige schadeclaims worden behandeld door de schadebehandelaar. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar. Het is mogelijk dat voor advisering inzake de klacht de klachtenonderzoekscommissie wordt gevraagd om een advies. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar een advies over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of van deze termijn worden afgeweken. De beoordeling van de schadeclaim is aan de raad van bestuur, op advies van de schadebehandelaar dan wel de klachtenonderzoekscommissie.
- 11.4. Het is mogelijk dat het dossier door Kempenhaeghe wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Kempenhaeghe. De klager ontvangt hiervan bericht.
- 11.5. Het toekennen van een schadevergoeding houdt niet op voorhand een erkenning van schuld in.

## **Artikel 12 Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

- 12.1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders (Kempenhaeghe en minimaal één andere zorgaanbieder) in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer een klager 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.



- 12.2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtenafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

## **Artikel 13. Opeenvolgende klachttrajecten**

- 13.1. Indien klager een van de trajecten als genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

## **Artikel 14 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris, klachtenonderzoekscommissie of de schadebehandelaar**

- 14.1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd (maximaal twee jaar) of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris, de klachtenonderzoekscommissie of de schadebehandelaar besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
- 14.2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Kempenhaeghe wenst. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch bevestigd aan de klager.
- 14.3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
- 14.4. In geval van dringende reden kan Kempenhaeghe besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien de klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins zich ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Kempenhaeghe kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

## **Artikel 15. Geschillencommissie**

- 15.1. Kempenhaeghe is aangesloten bij twee landelijke geschillencommissies, te weten Geschillencommissie Gehandicaptenzorg en Geschillencommissie Ziekenhuizen.



15.2. De geschillencommissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en Kempenhaeghe te beslechten tot en met een totaalbedrag van € 25.000. De commissie doet dit door in een geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen beide partijen te bevorderen.

15.3. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:

- is gehandeld in strijd met de klachtenregeling van Kempenhaeghe;
- de klacht door Kempenhaeghe in onvoldoende mate is opgelost;
- de cliënt het niet eens is met het oordeel van de raad van bestuur;
- van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging in het kader van de zorgverlening van Kempenhaeghe bij Kempenhaeghe indient.

## **Artikel 16. Geheimhouding**

16.1. Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk 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 17. Registratie**

17.1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. De database bevat ook alle klachten die conform artikel 6 lid 2 sub b, c of d worden behandeld.

17.2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in deze database.

17.3. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 18 archivering en bewaartermijn klachtdossier**

18.1. Kempenhaeghe bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier, separaat van het elektronisch patiëntendossier. Een klachtdossier wordt minimaal twee jaar bewaard.

18.2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.



## **Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 20 Kosten**

- 20.1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of de aangeklaagde.
- 20.2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

## **Artikel 21 Jaarverslag**

- 21.1. De klachtenfunctionaris en de klachtenonderzoekscommissie brengen jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de raad van bestuur over het aantal en de aard van de door Kempenhaeghe behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd. Deze informatie wordt gebruikt voor de jaarverslaggeving door de raad van bestuur.

## **Artikel 22 Openbaarmaking klachtenregeling**

- 22.1. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Kempenhaeghe geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers, dan wel een brochure die op eenvoudige wijze de strekking van deze regeling verwoordt.

## **Artikel 23 Evaluatie**

- 23.1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
- 23.2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris en de klachtenonderzoekscommissie, als ook de ondernemingsraad en de cliëntenraad.



## **Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling**

- 24.1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- 24.2. Voorgenomen besluiten tot wijziging dan wel vaststelling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad, de klachtenfunctionaris en, indien mogelijk, aan de klachtenonderzoekscommissie en ter instemming aan de ondernemingsraad.
- 24.3. Dit reglement is in werking getreden op 1 mei 2017 en gewijzigd d.d. augustus 2020

# **Addendum klachtenreglement Stichting beheer Patiëntengelden Kempenhaeghe / Providentia**

**Stichting beheer Patiëntengelden  
Kempenhaeghe / Providentia**

**KLACHTENREGLEMENT CLIENTEN EN HUN VERTEGENWOORDIGERS**

**Stichting PKP**

**Klachtencommissie**

**Postbus 61, 5590 AB HEEZE**

## Inleiding.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is op 1 januari 2016 in werking getreden. Op die datum zijn de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de Kwaliteitswet zorginstellingen ingetrokken.

Het klachtenreglement heeft tot doel een adequate en snelle afhandeling van

klachten mogelijk te maken voor iedere cliënt, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger(s) of een anderszins direct bij cliënt betrokken persoon of personen. Het reglement is ook de leidraad voor de klachtencommissie om een uitspraak te doen over de gegrondheid van een klacht. Daarnaast biedt het reglement de waarborg dat klachten binnen Stichting PKP onafhankelijk en onpartijdig worden behandeld. De klager<sup>1</sup> en de beklagde moeten er zeker van kunnen zijn dat er serieus en zorgvuldig met hun belangen wordt omgegaan.

## 1. Begripsbepalingen.

Cliënt:	iedere persoon met wie of namens wie een dienstverleningsovereenkomst met Stichting PKP is overeengekomen.
Klacht:	Een tot uitdrukking gebracht gevoel van onvrede of ervaren onrecht voortkomend uit een beslissing of handeling of het nalaten daarvan door of namens Stichting PKP of voor Stichting PKP werkzame personen.
Klager:	de persoon die een klacht indient bij de klachtencommissie.  Dit kan zijn de cliënt en - indien hij daartoe zelf niet in staat is - zijn wettelijke vertegenwoordiger, een ouder, broer of zus of een hiermee gelijk te stellen zaakwaarnemer. Wanneer de cliënt overleden is, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord nog een klacht indienen.
Aangeklaagde:	Stichting Beheer Patiëntengelden Kempenhaeghe Providentia  Verder te lezen als Stichting PKP. Stichting PKP zelf of voor Stichting PKP werkzame persoon of personen.

---

<sup>1</sup> In de tekst wordt voor de leesbaarheid de mannelijke vorm gebruikt



Verweerder:	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Klachtenfunctionaris:	Degene die, ten behoeve van de cliënt en diens verwanten, door Stichting PKP is belast met de opvang en (procedurele) ondersteuning bij het indienen van een klacht.
Klachtencommissie:	De commissie, ingesteld door het Bestuur van Stichting PKP met de opdracht de gegrondheid van een officiële klacht te onderzoeken en daarover aan het Bestuur te rapporteren.
Bestuur:	Het, krachtens de statuten van Stichting PKP, met het bestuur van de stichting belaste orgaan.

## 2. De klachtencommissie.

De klachtencommissie cliënten bestaat uit tenminste 4 leden.

Samenstelling: een onafhankelijke voorzitter, een participierend secretaris en tenminste twee leden.

Bij kortstondige afwezigheid van de voorzitter wordt uit de leden een waarnemend voorzitter gekozen. Bij afwezigheid, of te verwachten afwezigheid, langer dan twee maanden wordt een plaatsvervangend, onafhankelijk, voorzitter gezocht.

Het Bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de leden voor een periode van 4 jaar. Zij zijn herbenoembaar.

De voorzitter is verantwoordelijk voor de uitspraken en adviezen van de commissie.

De secretaris is belast met de algehele organisatie van de klachtenbehandeling en het onderhouden van de contacten met alle betrokken partijen. In voorkomende gevallen pleegt de secretaris ruggespraak met de voorzitter.

## 3. Voorafgaande hulp door klachtenfunctionaris.

3.1 Indien de klager dat wil wordt door de klachtenfunctionaris vooraf aan het indienen van een klacht, hulp geboden bij het inventariseren en formuleren van de klacht. Daarbij worden zowel klager als verweerder gehoord. Mochten betrokkenen hierbij al komen tot een oplossing die bevredigend is en recht

doet aan de gevoelens van onvree dan wordt hiervan geen officieel rapport gemaakt en is de zaak gesloten.

3.2 Als de klacht naar wens is geformuleerd wordt de officiële klachtenprocedure gestart met het indienen van de klacht.

#### **4. Indienen van een klacht.**

4.1 Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.

4.2 In de klacht dient ten minste opgenomen te zijn:

- de naam van de klager.
- de naam van de persoon, waarover geklaagd wordt of een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de situatie of het voorval waarover wordt geklaagd.
- de datum en het tijdstip van het voorval, of indien de klacht gaat over een reeks van voorvallen, de periode waarbinnen deze zich voordeden.
- eventuele op de klacht betrekking hebbende schriftelijk stukken.
- eventueel een overzicht van de stappen die de klager in de lijn heeft ondernomen om de klacht op te lossen.
- de handtekening van de klager of diens vertegenwoordiger.
- indien de betreffende cliënt handelingsbekwaam is, dient hij expliciet in te stemmen met het indienen van een klacht namens hem.

#### **5. De procedure en de behandeling van een klacht.**

De Wkkgz geeft zorgaanbieders veel ruimte om zelf te bepalen hoe de klachtenprocedure verloopt. De Wkkgz schrijft geen geformaliseerde procedure voor, maar biedt alle ruimte voor maatwerk. De modelregeling geeft een aantal procedurele randvoorwaarden:

- binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt contact opgenomen met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft, met hen wordt besproken hoe de klacht het beste behandeld kan worden;
- op basis van de gesprekken met klager en aangeklaagde wordt beslist over de procedure; de klager en de aangeklaagde worden hierover geïnformeerd; hierbij wordt zo concreet mogelijk aangegeven wat wanneer gaat gebeuren; eventuele wijzigingen in de aanpak of de planning worden gemeld aan de klager en de aangeklaagde;
- degene op wie de klacht betrekking heeft krijgt altijd gelegenheid om op de klacht te reageren.

Voor de situatie waarin onderzoek gedaan wordt naar de toedracht van datgene waarover geklaagd wordt geeft de modelregeling de volgende randvoorwaarden:

- 5.1 De ontvangst van de klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
- 5.2 De ambtelijk secretaris en de voorzitter toetsen de klacht aan de criteria voor ontvankelijkheid en berichten de klager daarover. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
- 5.3 Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard doet de commissie melding van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan aan het bestuur van PKP van de instelling waar klager woont met het verzoek aan te geven welke functionaris het verweer zal voeren en deze op te dragen zijn schriftelijk verweer binnen een week aan de commissie te doen toekomen.
- 5.4 Het verweerschrift wordt aan de klager toegezonden en er wordt met de klager besproken of het verweer in afdoende mate tegemoet komt aan de kern van de klacht. Indien dat het geval is wordt de klacht afgerond.
- 5.5 Indien dat niet zo is wordt er binnen drie weken een hoorzitting gepland.
- 5.6 Aan de behandeling van een klacht nemen ten minste 2 leden, waaronder de onafhankelijke voorzitter, deel. Zij vormen de zittingscommissie. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
- 5.7 Zowel de klager als de verweerder kan zich doen bijstaan door een persoon naar keuze.

Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken af. In voorkomende gevallen kan de termijn verlengd worden met vier weken.

Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

### **Afdoening in der minne.**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Tijdpad:

1. de ontvangst klacht binnen 5 dagen bevestigen
2. de totale klachtafhandeling realiseren binnen 6 weken (in voorkomende gevallen binnen 10 weken)

## **6. Ontvankelijkheid van de klacht.**

- 6.1 Een klacht kan in behandeling worden genomen indien aan de volgende voorwaarden is voldaan.
- het betreft een individuele klacht.
  - de klager heeft belang bij de situatie waarover hij klaagt.
  - de klacht heeft betrekking op een feit of gebeurtenis betreffende de persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend.
  - de beslissing over de oplossing ligt, naar het zich laat aanzien, binnen de mogelijkheden van Stichting PKP.
  - over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis, bepaald naar tijd en plaats, is niet eerder een klacht ingediend. Tenzij er nieuwe informatie beschikbaar lijkt te zijn.
- 6.2 Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen indien:
- dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak,
  - bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.
- 6.3 Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan het bestuur van PKP.
- Het bestuur brengt vervolgens de klager op de hoogte.
- 6.4 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- 6.5 Een bezwaar zoals bedoeld in dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Zij adviseren het bestuur. Waarna het bestuur neemt een beslissing neemt over het bezwaar. Het besluit over het bezwaar eelt het bestuur schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

## **Wraking.**

1. Zowel de klager als de verweerder kan, binnen een door het bestuur vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

## **7. Bevoegdheden van de commissie.**

- 7.1 De commissie kan de beslissing, waartegen een klacht is ingediend, opschorten.
- 7.2 De commissie kan zich onbevoegd verklaren tot het behandelen van een klacht.
- 7.3 De commissie heeft vrije toegang tot voorzieningen van Stichting PKP met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- 7.4 De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor schriftelijk toestemming, voor zover noodzakelijk, is verkregen.
- 7.5 De commissie kan een ieder die binnen Stichting PKP werkzaam is, verzoeken inlichtingen met betrekking tot de klacht te verstrekken. Voor zover dit niet in strijd is met de geheimhoudingsplicht is hij verplicht de gevraagde gegevens te verstrekken.
- 7.6 De commissie kan medewerkers verzoeken te verschijnen in de hoorzitting en vragen te beantwoorden.
- 7.7 De commissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.

## **8. Uitspraak.**

- 8.1 De commissie beslist zonder last of ruggenspraak.
- 8.2 Een uitspraak van de commissie is een zwaarwegend advies aan het bestuur van de Stichting PKP.
- 8.3 Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door het bestuur.

8.4 De klachtencommissie stuurt de uitspraak naar het bestuur.

8.5 Het bestuur stuurt de uitspraak over de klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de verweerder

## 9. Geschillencommissie.

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 Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

## 10. Beroep.

Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk. De klager kan zich wenden tot de kantonrechter.

## 11. 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.

## 12. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Stichting PKP 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.

## 13. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## 14. Geschillencommissie

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.

## **Toelichting**

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

## **15. Kosten.**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de verweerder.

## **16. Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks in het jaardocument een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden met daarin opgenomen het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het Bestuur van de PKP daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving of met deze regeling.

## **17. Openbaarmaking klachtenregeling**

Het Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van haar cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

## **18. Evaluatie**

Indien nodig wordt de klachtenregeling geëvalueerd.

## **19. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het Bestuur.

## **20. Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.



3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Raad voor de Rechtspraak.

## **21. Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2017.