

# Klachtenbeleid RijnWaal Zorggroep

Een nieuw klachtenbeleid per 01-01-2017 in het kader van de wet Kwaliteit Klachten  
en Geschillen in de Zorg (WKKGZ)

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....   | 3  |
| 1. Wat regelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg? .....              | 4  |
| 1.2 Artikelen binnen de WKKGZ met betrekking tot klachten .....                 | 5  |
| Hoofdstuk 1 Definities .....  | 6  |
| Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten klachtenbeleid .....                 | 8  |
| 2.1 Doelstelling .....  | 8  |
| 2,2 Uitgangspunten .....  | 8  |
| Iedere klacht is een signaal .....  | 8  |
| Klagen is laagdrempelig mogelijk, zo open mogelijk naar elkaar toe .....        | 8  |
| Klachtenfunctionaris toegankelijk voor cliënten en hun familie en naasten ..... | 9  |
| Klager met respect behandelen .....   | 9  |
| Klager heeft recht op ondersteuning .....                                       | 9  |
| Klachten worden zorgvuldig geregistreerd en de afhandeling gemonitord .....     | 9  |
| Hoofdstuk 3 WKKGZ Klachtbehandeling binnen RWZG .....                           | 10 |
| Stap 1: Wees open en praat met elkaar .....                                     | 10 |
| Stap 2 Met klachten naar de leidinggevende .....                                | 10 |
| Stap 3 (kan dus ook stap 2 zijn ) Naar de klachtenfunctionaris .....            | 11 |
| Stap 4: Afhandeling van de klacht .....   | 11 |
| Hoofdstuk 4 De klachtenfunctionaris binnen RWZG .....                           | 12 |
| 4.1 De Klachtenfunctionaris .....   | 12 |
| Voorwaarden voor de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris: .....   | 13 |
| 4.2 De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) .....                                     | 13 |
| Hoofdstuk 5 WKKGZ klachtbehandeling buiten RWZG .....                           | 14 |
| 6.1 De Klachtencommissies .....   | 14 |
| 6.1.2 De klachtencommissie en Klachtenregeling BOPZ .....                       | 14 |
| 6.2 De geschilleninstantie .....  | 15 |
| Hoofdstuk 7 Registratie van klachten .....                                      | 16 |
| Hoofdstuk 8 Adressen, websites en telefoonnummers .....                         | 18 |

## Inleiding

Dit klachtenbeleid is tot stand gekomen op basis van de op 01-01-2016 in werking getreden Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen (Wkkgz) in de zorg. Hiermee is de wet Klachten Cliënten in de zorg komen te vervallen per 01-01-2017

De wet Wkkgz heeft het volgende uitgangspunten:

*Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.*

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de [Wkkgz](#) is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

De wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

*‘Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.’*

## 1. Wat regelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg?

De wet regelt het volgende:

- **Een betere en snelle aanpak van klachten**

Mensen kunnen uiterlijk 1 januari 2017 gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen en bemiddelen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de cliënt naar een externe instantie gaan. Of naar de klachtencommissie ofwel een rechtszaak aanspannen via de geschillencommissie.

- **Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden**

Medewerkers moeten voorvallen in de zorg kunnen melden. Zorgaanbieders moeten een [interne werkwijze hebben die dit regelt](#). Doel is dat collega's het voorval met elkaar bespreken. Dat zij ervan leren. En op deze manier samen de zorg verbeteren. Zorgaanbieders mogen zelf bepalen op welke manier ze dit organiseren.

- **Cliënt krijgt sterkere positie**

De cliënt heeft het recht op goede informatie als er in de zorgverlening iets niet goed is gegaan. Bijvoorbeeld een fout tijdens de zorgverlening. De zorgaanbieder moet zo'n fout met de cliënt bespreken en in het cliëntendossier opnemen. De cliënt heeft recht op informatie over de kwaliteit van de zorg wanneer hij daarom vraagt.

- **Uitbreiding meldplicht zorgaanbieders**

Voortaan moeten zorgaanbieders alle vormen van geweld in de zorgrelatie [melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg](#). Net als ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren. Zorgaanbieders krijgen de ruimte om klachtenregelingen en kwaliteitssystemen te maken die passen binnen hun organisatie. Wel gelden er regels waaraan zij zich moeten houden. [Wat u als zorgaanbieder moet regelen](#) leest u in onze vragen en antwoorden.

## 1.2 Artikelen binnen de WKKGZ met betrekking tot klachten

### Artikel 13

- 1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

### Artikel 14

- 1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
- 2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

### Artikel 17

- 1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

## Hoofdstuk 1 Definities

Binnen de RijnWaal Zorggroep wordt van de volgende begrippen uitgegaan.

### **Klager**

1. Cliënt, nabestaande of een familielid en/of naaste die namens cliënt, onvrede uit over gedragingen van een medewerker van RWZG dan wel de instelling zelf.
2. Familielid of naastbetrokkene die onvrede ten aanzien van zichzelf uit over gedragingen van een medewerker van RWZG dan wel de instelling zelf.

### **Aangeklaagde:**

De zorgverlener of (een afdeling) van RijnWaal Zorggroep waarover de klacht handelt.

### **Klacht**

Ieder naar voren gebracht bezwaar of geuite onvrede over gedragingen van een medewerker van RijnWaal Zorggroep of de instelling zelf, die niet tussen klager en betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

### **Verjaringstermijn**

Een klager kan een klacht indienen over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in de afgelopen 5 jaar.

### **Geschil**

Een klacht die na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

### **Geschilleninstantie**

Op 1 januari 2017 is elke zorgaanbieder wettelijk verplicht aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor de zorgaanbieder en voor de klager. Bij schade kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen. (bron en link naar geschilleninstantie)

### **Wkkgz**

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

### **Termijn Wkkgz**

De gestelde termijn waarbinnen klachten die vallen onder de Wkkgz beoordeeld moeten zijn is 6 weken. Deze termijn gaat in op de dag van ontvangst van de klacht, schriftelijk of per e-mail. De termijn van 6 weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal 4 weken als dit nodig is om de klacht verder te onderzoeken.

**Wet Bopz:** Wet Bijzonder opnemingen in het psychiatrisch ziekenhuis.

**Bopz-klacht** Een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wet Bopz:

- de wilsonbekwaamheid die een arts heeft uitgesproken;
- beperking van rechten, zoals het recht zich vrij te bewegen;
- toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties, zoals gedwongen medicijngebruik;
- gedwongen toediening van voedsel of vocht, vrijheidsbeperking of afzondering;
- dwangbehandeling;
- niet toepassen van het overeengekomen zorgplan of behandelplan.<sup>5</sup>

#### **Cliëntvertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersoon voor alle cliënten behartigt de belangen van de cliënt.

#### **Klachtenfunctionaris/ook wel klachtenbemiddelaar**

De klachtenfunctionaris is bij klachten ter ondersteuning en bemiddeling voor de klager en aangeklaagde. Zijn werkzaamheden richten zich bij op het bereiken van een zo bevredigende oplossing en herstel van de zorgrelatie. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder (aangeklaagde) bevredigende oplossing.

## Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten klachtenbeleid

### 2.1 Doelstelling

Het klachtenbeleid wordt uitgewerkt in het klachtenreglement. Deze klachtenregeling van RijnWaal Zorggroep draagt bij aan:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- Herstel van vertrouwen van de cliënt, het familielid of naaste in de hulpverlener en/of RWZG;
- De verbetering van de kwaliteit van zorg binnen RWZG;
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

### 2,2 Uitgangspunten

Iedere klacht is een signaal

Een klacht is ieder signaal van een cliënt, familielid en/of naaste over de zorg- en dienstverlening van RWZG. Iedere klacht moet serieus worden genomen en met de direct betrokkene(n) worden opgepakt om zo de tevredenheid van de behandeling van cliënt/familielid/naaste te verbeteren. Klachten dienen op individueel niveau zo snel mogelijk opgelost te worden, maar klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. Informatie uit klachten dient daarom gebruikt te worden voor kwaliteitsverbetering.

Klagen is laagdrempelig mogelijk, zo open mogelijk naar elkaar toe

Het streven is naar een laagdrempelige klachtenregeling en wil klachten gebruiken om de behandeling en de zorg direct te kunnen verbeteren.

Dit betekent dat:

- Het voor cliënt/familielid/naaste duidelijk is waar en op welke manier een klacht geuit kan worden;
- Informatie over de klachtenregeling en hoe, waar en op welke manier te klagen, gemakkelijk te vinden is op de website, in folders bij de recepties en eventueel in wachtkamers;
- Ontevredenheid en klachten zoveel mogelijk direct besproken moeten worden met de direct betrokken medewerker en dat eventuele problemen op dat niveau worden opgelost;
- Informatie en een open houding ten aanzien van klachten en suggesties bij alle betrokkenen belangrijk is.



Klachtenfunctionaris toegankelijk voor cliënten en hun familie en naasten

De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor klachten van cliënten inzake hun behandeling en bejegening, én voor klachten van familie en naasten over hun bejegening.

Klager met respect behandelen

De relatie tussen cliënt, familielid en/of naaste en een zorginstelling is per definitie ongelijk. RWZG gaat uit van wederzijds respect tussen cliënt, familielid en naaste en medewerker(s). Probeert in de klachtafhandeling de klager met respect te bejegenen en zoveel als mogelijk gelijkwaardigheid na te streven.

Klager heeft recht op ondersteuning

Cliënten, familieleden en/of naasten kunnen gratis en onafhankelijke/onpartijdige ondersteuning van een klachtenfunctionaris.

Klachten worden zorgvuldig geregistreerd en de afhandeling gemonitord

Wanneer een klacht door klager en aangeklaagde gezamenlijk naar tevredenheid worden opgelost, wordt deze wel geregistreerd. Dit geldt ook voor klachten die worden opgelost na bemiddeling van een leidinggevende. Dit t.b.v. de analyse op verbetermogelijkheden, en wij graag van onze cliënten willen leren.

Wanneer een klager terecht komt bij de klachtenfunctionaris, dan registreert deze altijd de klacht. Dit kan zijn wanneer een klager niet tevreden is over afhandeling van een klacht bij een medewerker of bij een leidinggevende. De klager kan ook besluiten direct te klagen bij de klachtenfunctionaris. Signalen van ongewenst intimiteit worden altijd doorgezet naar de RVB, ook als er officieel geen klacht wordt ingediend. Dan worden de gegevens geanonimiseerd gebruikt.

## Hoofdstuk 3 WKKGZ Klachtbehandeling binnen RWZG

De uitgangspunten leiden tot een werkwijze die hier stapsgewijs beschreven wordt.

Deze werkwijze is vertaald naar een tekst voor een klachtenregeling (klachtenbrochure) die begrijpelijk is voor alle betrokkenen

### Stap 1: Wees open en praat met elkaar

Het uitgangspunt is dat de cliënt, het familielid of naaste in de eerste plaats ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat. Is deze ontevredenheid gericht op algemene zaken die de instelling betreffen of ondersteunend personeel, bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, wachttijden, facilitaire zaken, de receptie, secretariaat etc. dan kan dit ook direct besproken worden met de leidinggevende van de betreffende afdeling.

Wanneer een cliënt, familielid of naastbetrokkene zijn ontevredenheid uit bij een medewerker, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in dialoog op te lossen. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en - waar aan de orde - fouten toegeven en verbetering toezeggen.

Indien nodig wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen van de klachtenfunctionaris.

Klachten en afhandeling worden doorgegeven aan klachtenfunctionaris.

### Stap 2 Met klachten naar de leidinggevende

Indien onvrede van een cliënt, familielid of naaste niet kan worden weggenomen door de medewerker, dan kan de cliënt in gesprek gaan bij de leidinggevende van de medewerker.

De leidinggevende nodigt de klager uit voor een gesprek en probeert tot een oplossing te komen. De leidinggevende legt altijd de klachtenprocedure uit en overhandigt de folder met de klachtenregeling van RWZG. Ook wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid tot ondersteuning.

De locatiemanager spreekt af of en hoe ze geïnformeerd willen worden over lopende klachten; het gaat hier over klachten die nog niet bij de klachtenfunctionaris zijn gemeld.

### Stap 3 (kan dus ook stap 2 zijn ) Naar de klachtenfunctionaris

Als een cliënt, familielid of naaste er niet uitkomt met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende dan kan de cliënt, familielid of naaste maar ook de medewerker of leidinggevende ondersteuning vragen van een klachtenfunctionaris.

Maar ook: een cliënt, familielid of naaste kan ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor informatie, advies of bemiddeling.

### Stap 4: Afhandeling van de klacht

De klager (cliënt of familie/naasten, al dan niet ondersteund door cliëntvertrouwenspersoon) neemt (telefonisch) contact op en meldt de klacht (schriftelijk) bij de klachtenfunctionaris.

Na een schriftelijk ontvangst de klager binnen 7 werkdagen een ontvangstbericht.

De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de klacht en de te volgen route: advisering aan partijen, bemiddeling, verwijzing e.d. Indien sprake is van bemiddeling organiseert de klachtenfunctionaris een (of meerdere) gesprek(ken) tussen de klager en de medewerker(s) of leidinggevende van de instelling.

De klachtenfunctionaris stelt de uitkomsten van het bemiddelingstraject en/of het proces van de klachtafhandeling op schrift (afsluitbericht) en legt dit bericht gemotiveerd voor aan de locatiemanager ter accordering. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het finale oordeel. Ook is de locatiemanager diegene die naar aanleiding van de klacht beslist welke verbetermaatregelen zijn of worden genomen en binnen welke termijn de maatregel dit zal zijn gerealiseerd. Het afsluitbericht wordt verzonden aan de cliënt, de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, de teamleider, de locatiemanager en RvB

Het gehele traject dient binnen een termijn van zes weken voltooid te zijn. Dit is vanaf het moment dat er schriftelijk een klacht is ingediend. Een verlenging van vier weken is mogelijk, bepaald door RVB (of Locatiemanager) De klachtenfunctionaris dient de klager hier schriftelijk van op de hoogte te stellen).

## Hoofstuk 4 De klachtenfunctionaris binnen RWZG

Het functieprofiel van de klachtenfunctionaris is ingevuld op grond van informatie van VKIG:

Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

### 4.1 De Klachtenfunctionaris

Voor RWZG geldt in ieder geval:

- De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en tijdens kantooruren op vaste tijden bereikbaar;
- De klachtenfunctionaris verwijst indien nodig en gewenst door naar andere ondersteuners in de organisatie. (vertrouwenspersonen)
- De klachtenfunctionaris registreert de klachten en draagt er zorg voor dat de klacht binnen de gestelde termijnen wordt afgehandeld;
- De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks aan Raad van Bestuur/locatiemanager
- In dit jaarverslag wordt onder andere opgenomen het aantal en aard van de klachten per merk, tevredenheid over de afhandeling, termijnen, signalering van trends, aanbevelingen voor structurele kwaliteitsverbetering.
- Als de klachtenfunctionaris meer klachten krijgt van dezelfde klager en de klacht heeft betrekking op verschillende zorgverleners en/of merken, dan behandelt de functionaris de klachten in samenhang.
- Functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris volgens de model beschrijving van de VKIG ([www.vkig.nl](http://www.vkig.nl))
- De klachtenfunctionaris is gratis beschikbaar voor cliënten, naastbetrokkenen en nabestaanden.
- De kernactiviteit van de klachtenfunctionaris is de opvang voor de betrokkenen bij de klacht, het geven van informatie en advies, het verlenen van bijstand aan de betrokkenen en indien mogelijk de bemiddeling van de klacht.
- De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer.
- De klachtenfunctionaris heeft een afgeronde erkende opleiding tot klachtenfunctionaris.
- De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgverlener, teneinde de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

- De zorgaanbieder mengt zich niet in de manier waarop de klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht.

#### Voorwaarden voor de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris:

- De klachtenfunctionaris en RvB een verklaring ondertekent waarmee de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris kan worden gewaarborgd.
- Niet persoonlijk betrokken is bij de klager, de aangeklaagde medewerker en de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; mocht dat wel het geval zijn dan schakelt hij/zij een collega klachtenfunctionaris in.
- Werkzaamheden zelfstandig en onafhankelijk kan uitvoeren. Hij/zij kan uit hoofde van zijn/haar functie niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij/zij dit doet.
- Als de klager een verzoek indient tot het behandelen van de klacht door een ander persoon dan de klachtenfunctionaris die de klacht behandelt dan zijn er de volgende mogelijkheden: -  
De klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de klacht over aan zijn/haar collega, of aan een externe klachtenfunctionaris.
  - De klachtenfunctionaris van (externe of collega) wordt gevraagd de casus over te nemen en treedt zo nodig op als bemiddelaar.
  - De klacht komt niet tot een oplossing binnen de gestelde termijn, de klager heeft op grond daarvan de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de geschilleninstantie.

#### 4.2 De cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

Vaak worden klachten opgelost door een gesprek te voeren met de hulpverlener en/of met de klachtenfunctionaris. Dit gesprek kan de CVP samen met de cliënt voeren. Hij/zij kan ook samen een brief opstellen voor de hulpverlener of helpen bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie. Bij Bopz klachten begeleidt de CVP de cliënt bij het indienen van een klacht bij de Bopz klachtencommissie.

## Hoofdstuk 5 WKKGZ klachtbehandeling buiten RWZG

Indien klagen bij de verzorgende, leidinggevende, behandelaar (BOPZ) en/of klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen dan kan er een klacht worden ingediend bij een externe instantie, de klachtencommissie of de geschilleninstantie

Dit kan ook het geval zijn indien de relatie van cliënt, familie of naaste met de instelling zodanig verstoord is dat klager geen vertrouwen heeft in klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie verzoekt vaak wel om eerst de klacht intern te behandelen. De geschilleninstantie bepaalt of de klacht direct in behandeling wordt genomen of dat de klager alsnog eerst de interne klachtenregeling moet doorlopen.

### 6.1 De Klachtencommissies

Klachtenregeling Participantenoverleg regio Arnhem: Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders, die zijn aangesloten bij het Participantenoverleg regio Arnhem. Het participantenoverleg is ingesteld in 1993 als samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. Cliënten kunnen hun klacht voorleggen voor externe behandeling door de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt klachten in behandeling waarvoor bij voorkeur eerst een interne procedure is gevolgd. De uitspraak is dat de klacht gegrond of ongegrond is.

#### 6.1.2 De klachtencommissie en Klachtenregeling BOPZ

Deze klachtenregeling is bestemd voor klachten met betrekking tot de BOPZ (Wet bijzondere Opnamen Psychiatrische Ziekenhuizen). Hieronder vallen klachten die te maken hebben met beslissing over wilsonbekwaamheid, het toepassen van dwangbehandeling, het toepassen van middelen en maatregelen, het beperken van bewegingsvrijheid van de cliënt en het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan.

De wet Bopz art. 413 verplicht de instelling een klachtencommissie voor Bopz zaken te hebben. RWZG kiest er binnen het nieuwe klachtenbeleid voor om in geval van gecombineerde klachten (Wkkgz én Bopz klachtonderdelen) de klacht integraal te laten behandelen door de Klachtencommissie.

Deze commissie behandelt klachten conform hun eigen reglement. De commissie stuurt een kopie van de uitspraak naar de RvB. De RvB is gehouden om in het geval van gegrond verklaarde klacht(onderdeel) en/of aanbevelingen binnen vier weken te laten weten op welke wijze de instelling

gevolg gaat geven aan de uitspraak en aanbevelingen van de klachtencommissie. Voor BOPZ-klachten geldt dat de uitspraak van de klachtencommissie bindend is. (zie reglement klachtencommissie, te vinden op [www.RWZG.nl](http://www.RWZG.nl))

## 6.2 De geschilleninstantie

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet elke zorgorganisatie zich voor 1 januari 2017 aansluiten bij een geschillencommissie die bevoegd is te oordelen over claims tot € 25.000.

RWZG is aangesloten bij een externe geschilleninstantie: de Geschillencommissie Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG)

Deze Geschillencommissie VVG werkt regionaal werken, waardoor cliënten en zorgorganisaties “dicht bij huis” door de geschillencommissie gehoord kunnen worden. De commissie beschikt over 12 regionale zitting locaties waaronder ook Arnhem

De geschilleninstantie behandelt klachten van cliënten, nabestaanden en naastbetrokkenen die een klacht hebben over de behandeling van hun naaste met toestemming van de cliënt. Een naastbetrokkene die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd kan ook een klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Als een klacht na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of de klacht is niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. De cliënt betaalt hiervoor € 50,- griffiekosten. De kosten voor de instelling zijn momenteel € 3300,- per geschil.

De geschilleninstantie doet binnen 6 maanden uitspraak. De uitspraak is bindend voor de zorgaanbieder en voor de cliënt. De geschilleninstantie komt tot een inhoudelijke (her)beoordeling van de klacht en kan eventueel een schadevergoeding toekennen tot een bedrag van € 25.000,-.

## Hoofdstuk 7 Registratie van klachten

Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde(n).

### **Wkkgz:**

De inhoudelijke behandeling van de klacht en alle correspondentie over de klacht wordt niet in het zorg dossier of in de ECD geregistreerd, maar wordt vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem, als deze klacht is behandeld door de klachtenfunctionaris.

Indien uit een klacht van een cliënt afspraken m.b.t. behandeling en/of bejegening voor de toekomst voortvloeien, dan worden deze afspraken wel in het dossier vastgelegd, altijd in samenspraak met de cliënt.

De afhandeling van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd (afsluitbericht). De RvB of de locatiemanager velst het eindoordeel n.a.v. de schriftelijke vastlegging van de klachtenfunctionaris, en legt dit vast in het afsluitbericht.

Indien van toepassing, toe welke verbetermaatregelen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen (waartoe is besloten) zullen zijn gerealiseerd. Het afsluitbericht wordt verzonden aan de cliënt, de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, de leidinggevende

Tot personen herleidbare gegevens over de klacht worden door de instelling twee jaar na beëindiging van bemiddeling of behandeling van de klacht vernietigd; langer bewaren van de gegevens is alleen toegestaan als de persoonsgegevens noodzakelijk zijn ter voldoening van een wettelijke bewaarplicht.

De klachtenfunctionaris heeft alleen toegang tot het zorgdossier als klager hier een schriftelijke machtiging voor heeft getekend.

De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem/haar uit hoofde van zijn/haar functie bekend is geworden.

De klachtenfunctionaris destilleert, gevraagd en ongevraagd, uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van kwaliteit van zorg en realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris signaleert, gevraagd en ongevraagd, mogelijke tekortkomingen in de rechtspositie van cliënten, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van zorg. In voorkomende gevallen kan specifieke cliëntinformatie van belang zijn. Voor het gebruik van cliëntgegevens dient deze toestemming te geven.

De klachtenfunctionaris meldt (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard per ommekeer aan



locatiemanager/RvB. Ook bij een signaal en anonieme meldingen. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het opheffen van de gesignaleerde situatie.

- Geschillen die in behandeling zijn bij de Geschillencommissie worden door deze commissie gemeld aan de RvB van RWZG; aangeklaagde medewerkers ontvangen bij een geschil juridische bijstand vanuit de instelling.

- De trends uit klachten bij de klachtenfunctionaris van RWZG worden jaarlijks geanalyseerd door deze klachtenfunctionaris en gerapporteerd aan de raad van bestuur. Een afschrift wordt verstuurd naar de KAM afdeling en de cliëntenraad. RvB bespreekt het jaarverslag in een overleg met de klachtenfunctionarissen, afdeling KAM en de cliëntenraad.

**Wet Bopz:**

Klachten die in behandeling zijn bij de externe BOPZ klachtencommissie worden door deze commissie gemeld bij de BOPZ arts en de RvB en opgenomen in het registratiesysteem.

Het secretariaat van de BOPZ arts neemt de gegevens over de inhoud en afhandeling van de klachten door de Regionale Klachtencommissie op in het klachtenregistratiesysteem. Doorsturen naar KAM of RvB of Klachtenfunctionaris

De trends uit Bopz klachten bij de externe klachtencommissies worden jaarlijks geanalyseerd door de klachtencommissie. Afschrift van het jaarverslag van de Regionale klachtencommissie wordt verstuurd naar de BOPZ arts en RvB

## Hoofdstuk 8 Adressen, websites en telefoonnummers

### **Belangrijke contactgegevens**

**Klachtenfunctionaris** Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

[Klachtenfunctionaris@rijnwaal.nl](mailto:Klachtenfunctionaris@rijnwaal.nl)

Er wordt binnen 7 dagen contact met u opgenomen.

**Cliënt vertrouwenspersoon (CVP)** Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht. De patiëntvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen

- Pastor drs. John Rademakers

Bereikbaar via 0481-481597

Per mail [crademakers@gmail.com](mailto:crademakers@gmail.com)

- Mevrouw C.F.P. Driessen-Derksen

Bereikbaar via 0481-423690

Post via Burgemeester van de Meulenlaan 11

6691 CA Gendt

### **Externe klachten commissie (ook BOPZ)**

Klachten en Bopz klachten kunnen schriftelijk worden ingediend:

Antwoordnummer 2147

6710 VA EDE

Per email: [klachtencommissieregioarnhem@gmail.com](mailto:klachtencommissieregioarnhem@gmail.com)

Telefonisch informatie of indienen van een klacht bij ambtelijke secretaris klachtencommissie : 06-2807127

### **Geschilleninstantie**

De geschillencommissie zorg.

Postadres:

Postbus 9600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 3105380

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

**Clëntenraad** Algemene belangenbehartiging voor cliënten.

Contact via het secretariaat van de centrale cliëntenraad e-mail adres is [h.bus@rijnwaal.nl](mailto:h.bus@rijnwaal.nl)

Of telefonisch contact met secretaris H. Bus 0481-421338

**Kijk voor het volledige klachtenreglement op [www.RWZG.nl](http://www.RWZG.nl)**

**Landelijk meldpunt Zorg: [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)**