

# KLACHTENREGLEMENT EFFECT

## Algemene bepalingen

### Artikel 1: Definities

Voor de toepassing van het reglement wordt verstaan onder:

a. **Beklaagde**

De medewerker van Effect , tegen wie de klacht zich richt, of Effect zelf.

b. **Patiënt/cliënt**

Iedere persoon die door Effect wordt behandeld of begeleid.

c. **Directie**

De directie van Effect.

d. **Ernstige situatie**

Een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

e. **Klachtencommissie**

De commissie, ingesteld door de zorgaanbieder.

f. **Klacht**

- Een bezwaar tegen gedragingen van medewerkers, of van zorgaanbieder zelf. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de patiënt/cliënt. Ook benadering/bejegening valt hieronder.
- Een bezwaar tegen de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een klager te beschouwen.
- Een bezwaar tegen een gedraging van de jeugdhulpaanbieder of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

g. **Klager**

Degene die de klacht indient.

h. Nabestaande:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

i. Effect

Zorgaanbieder/ jeugdhulpaanbieder.

## **Artikel 2 Klacht**

### **Doel afhandeling klacht door klachtencommissie.**

Het geven van een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

## **Artikel 3 Klachtrecht**

Het recht om en klacht in te dienen komt aan de volgende personen toe.

- WMO

De cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

- Jeugdwet
  1. Door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
  2. Door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

## **Artikel 4 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie**

1. Binnen Effect is een klachtencommissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De klachtencommissieleden worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de directie.
3. Benoeming van leden van de klachtencommissie is mogelijk voor drie jaar. Zij zijn na het verstrijken van deze periode (na 3 jaar) telkens opnieuw benoembaar. Een rooster van aftreden wordt bijgehouden door de secretaris.
4. De directie benoemt één voorzitter uit de leden. Bij ontstentenis van de voorzitter treedt een vicevoorzitter in diens plaats.
5. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij Effect.
6. De directie kan in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijke secretaris toevoegen, die secretariële ondersteuning biedt aan de klachtencommissie en voorbereidend werk kan doen, zoals zelfstandig feitenonderzoek verrichten en concept uitspraken formuleren.
7. Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
8. Alvorens een beslissing over het ontnemen van een lidmaatschap van een lid te nemen, raadpleegt de directie de klachtencommissie.

## **Artikel 5 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie**

1. Een klacht dient schriftelijk per mail of per brief bij de klachtencommissie ingediend te worden.
2. Naam, adres en hoedanigheid van de klager dienen duidelijk te zijn vermeld. Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen.
3. De ontvangst van een klacht wordt binnen een week schriftelijk bevestigd bij de klager. Tevens wordt de klager ingelicht over de klachtprocedure.
4. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Tevens wordt de directie op de hoogte gesteld.
5. Indien een klacht wordt ingediend namens een patiënt/cliënt dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging, waarin de patiënt de gemachtigde uitdrukkelijk machtigt de klacht in te dienen. Indien zo een machtiging ontbreekt dan wordt de indiener in de gelegenheid gesteld om binnen een week na het verzoek daartoe zo een machtiging in te dienen. Indien de machtiging niet aanwezig is, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
6. Indien de beklagde zich door een gemachtigde laat bijstaan, dan dient deze een schriftelijke machtiging te overleggen. Indien zo een machtiging ontbreekt dan wordt de beklagde in de gelegenheid gesteld om binnen een week na het verzoek daartoe zo een machtiging in te dienen. Indien de machtiging niet

aanwezig is, dan worden de door de vertegenwoordiger ingediende stukken buiten beschouwing gelaten.

7. Indien de klager en beklagde zich pas op de zitting door een vertegenwoordiger laten bijstaan, dan dient deze een schriftelijke machtiging te overleggen.
8. Lid 5, 6 en 7 zijn niet van toepassing indien de gemachtigde advocaat is.

## **Artikel 6 Klachtdossier**

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtdossier, waarvan de bewaartermijn vijf jaar na datum van de uitspraak is.
2. De Raad van Bestuur is houder van de klachtdossiers. De klachtdossiers worden namens de Raad van Bestuur en de Klachtencommissie beheerd door de ambtelijk secretaris.
3. Toegang tot de gegevens uit de klachtdossiers is voorbehouden aan de leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.

## **Artikel 7 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt – in overleg met twee leden van de klachtencommissie – of de klacht al dan niet ontvankelijk is voor behandeling door de commissie. Indien de klacht niet voldoet aan de maatstaven die de wet en/of dit reglement daarvoor stelt, verklaart de voorzitter de klacht niet ontvankelijk. Indien de voorzitter van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ter beoordeling van de klachtencommissie is, of als een gelijke klacht van dezelfde patiënt nog in behandeling is, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
2. De klager wordt van deze beslissingen binnen een week na indiening van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld. Anderen die op de hoogte zijn van de klacht, worden zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de beslissing.
3. Nadat een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt deze onverwijld doorgezonden naar de beklagde, met in de brief een termijn van veertien dagen waarbinnen gereageerd kan worden op de klacht. Van de termijn van twee weken kan op een gemotiveerd verzoek van de beklagde, alleen in uitzonderlijke situaties verlenging worden verleend. Van de verlenging wordt mededeling gedaan aan de klager en de beklagde. Het ingediende verweer wordt onverwijld aan de klager toegezonden.
4. Nadat een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt een dag voor de mondelinge behandeling bepaald. Deze behandeling dient binnen vier weken na de ontvankelijkheidsverklaring plaats te vinden. Uitsluitend Indien een zorgvuldig onderzoek van een klacht dit vereist kan deze termijn met drie weken worden verlengd.

5. De klachtencommissie neemt na de ontvankelijkheidsverklaring onverwijld contact met de klager en de beklagde op om met inachtneming van het bepaalde in lid 4 tot de vaststelling van een datum voor een zitting te komen.
6. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat een klacht zonder mondelinge behandeling kan worden afgedaan, kan dit uitsluitend indien de klager en de beklagde hiermee instemmen.
7. De klager en de beklagde worden ter zitting in de gelegenheid gesteld mondeling een toelichting te geven op de klacht. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager en/of de beklagde besluiten het horen apart van elkaar plaats te laten vinden. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, bespreekt de klachtencommissie aansluitend in een gezamenlijke zitting hetgeen door klager en beklagde is ingebracht, zodat beiden hierop kunnen reageren.
8. De klager en de beklagde kunnen zich op eigen kosten tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen naar hun keuze.
9. De klachtencommissie kan de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk ongegrond beoordelen.
10. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.
11. De klachtencommissie zendt onverwijld de beslissing van de klachtencommissie naar de zorgaanbieder en doet daarbij aanbevelingen over en naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen en binnen welke termijn de aanbevolen maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
12. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtencommissie noodzaakt, kan de klachtencommissie de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste drie weken verlengen. De klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager en de beklagde.

## **Artikel 8 Uitsluiting deelname**

Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht en/of de behandeling/begeleiding van de klager betrokken is.

## **Artikel 9 Inschakelen derden**

1. De klachtencommissie kan eenieder binnen Effect werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken over het onderwerp van de klacht.

2. Eenieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
4. De klachtencommissie legt de in lid 1 en lid 5 genoemde personen een geheimhoudingsplicht op.

## **Artikel 10 Geheimhoudingsplicht**

1. De klachtencommissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
2. Indien voor een goede behandeling van een klacht inzage in het dossier door de klachtencommissie nodig is, dient hiervoor toestemming van de patiënt gevraagd te worden.

## **Artikel 11 Geen behandeling**

Een klacht wordt niet behandeld dan wel verder behandeld door de klachtencommissie nadat zij door de patiënt dan wel diens (schriftelijk) gemachtigde is ingetrokken.

## **Artikel 12 Maatregelen directie na uitspraak klachtencommissie**

De directie deelt de klager, beklaagde en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, beklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie of zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 13 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de directie daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de directie ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

## **Artikel 14 Kosten**

Voor de behandeling van klachten binnen Effect mogen noch door de klachtencommissie of noch door de directie kosten in rekening worden gebracht aan de klager en de beklaagde.

## **Artikel 15 Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks (uiterlijk 1 maart) een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie.

## **Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement kan door de zorgaanbieder worden gewijzigd. Een voorgestelde wijziging wordt ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd.

De voorgenomen wijziging wordt voor instemming voorgelegd aan de cliëntenraad.

## **Artikel 17 Vergoeding**

De directie kan besluiten aan externe leden van de klachtencommissie een vergoeding toe te kennen voor de werkzaamheden die zij in het kader van dit reglement verrichten.

## **Artikel 18 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt op 16 mei 2024 in werking.