

# Klachtenreglement

## Inhoudsopgave

I. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN .....	3
II. DE PROCEDURE .....	4
Artikel 1 Een klacht indienen:.....	4
Artikel 2 Bij wie een klacht kan worden ingediend: .....	4
Artikel 3 Hoe een klacht wordt ingediend: .....	4
Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende: .....	4
III. DE KLACHTENCOMMISSIE.....	5
Artikel 1 Klachtencommissie:.....	5
Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie: .....	5
IV. DE KLACHTENPROCEDURE .....	6
Artikel 1 Indienen van een klacht: .....	6
Artikel 2 Aard van de klacht en termijn van behandeling: .....	6
Artikel 3 Bevoegdheid van de commissie:.....	6
Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht: .....	7
Artikel 5 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur: .....	7
Artikel 6 Onderzoek: .....	7
Artikel 7 Hoorzitting: .....	8
Artikel 8 Uitspraak Klachtencommissie: .....	8
Artikel 9 Oordeel Raad van Bestuur: .....	9
Artikel 10 Geheimhouding:.....	9
Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier: .....	9
PROCEDURE KLACHTENAFHANDELING .....	10
KLACHTENFORMULIER .....	11

## I. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Stichting Titurel
- b. Raad van Bestuur: De Raad van Bestuur van de Stichting Titurel;
- c. Raad van Toezicht: De Raad van Toezicht van de Stichting Titurel
- d. Klachtencommissie: De commissie zoals bedoeld in artikel 1, hoofdstuk III van deze regeling;
- e. Cliënt: Natuurlijke persoon aan wie de Stichting Titurel gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- f. Klacht: Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de Stichting Titurel of door een persoon die voor de Stichting Titurel werkzaam is;
- g. Klager: degene die een klacht indient: de cliënt of – indien hij daartoe zelf niet in staat is, diens wettelijke vertegenwoordiger of zijn naast staande (ouders, kind of broer of zus) of nabestaande(n);
- h. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft (de medewerker of de instelling zelf);
- i. Ouderraad: de Ouderraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de Stichting Titurel;

## II. DE PROCEDURE

### Artikel 1 Een klacht indienen:

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

### Artikel 2 Bij wie een klacht kan worden ingediend:

Een klacht kan, binnen de organisatie die de Stichting Titurel in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. de Raad van Bestuur;
- c. de klachtencommissie.
- d. de Raad van Toezicht.

### Artikel 3 Hoe een klacht wordt ingediend:

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt **hoofdstuk 3** hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende:

1. De zorgmanager stelt degene die tegenover hem een klacht over een medewerker of de zorgmanager zelf heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.  
De Zorgmanager betreft daarnaast anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt. Doel is om met de klager tot een voor beide zijden bevredigende oplossing te komen. De Zorgmanager maakt degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling.
2. Zorgmanager bespreekt klachten in het team met als doel herhaling van klachten te voorkomen en legt deze vast in de notulen.
3. Indien klager en zorginstelling niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kan de klager een (schriftelijke) klacht indienen bij de klachtencommissie.

### **III. DE KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 1 Klachtencommissie:**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### **Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie:**

1. De klachtencommissie heeft ten minste twee leden waaronder de voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de Stichting Titurel zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur stelt de ouderraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van een jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.

## **IV. DE KLACHTENPROCEDURE**

### **Artikel 1 Indienen van een klacht:**

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie (zie hoofdstuk III)
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

### **Artikel 2 Aard van de klacht en termijn van behandeling:**

1. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie doet binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de Stichting Titurel hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

### **Artikel 3 Bevoegdheid van de commissie:**

De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht:**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
  - d. de klacht elders is weggelegd.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 5 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur:**

1. De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. De (voorzitter van de) klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Toezicht als deze betrekking hebben op de Raad van Bestuur.
3. Indien de klacht de Raad van Bestuur betreft, deelt de Raad van Toezicht aan de klager, de Raad van Bestuur en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie, haar met redenen omklede standpunt ten aanzien van de klacht mee aan de hiervoor genoemde betrokkenen.

#### **Artikel 6 Onderzoek:**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Titirel verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Titirel zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Titirel.

### **Artikel 7 Hoorzitting:**

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in een van de locaties die door Titurel in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 8 Uitspraak Klachtencommissie:**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt en/of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.



### **Artikel 9 Oordeel Raad van Bestuur:**

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit met argumenten onderbouwd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

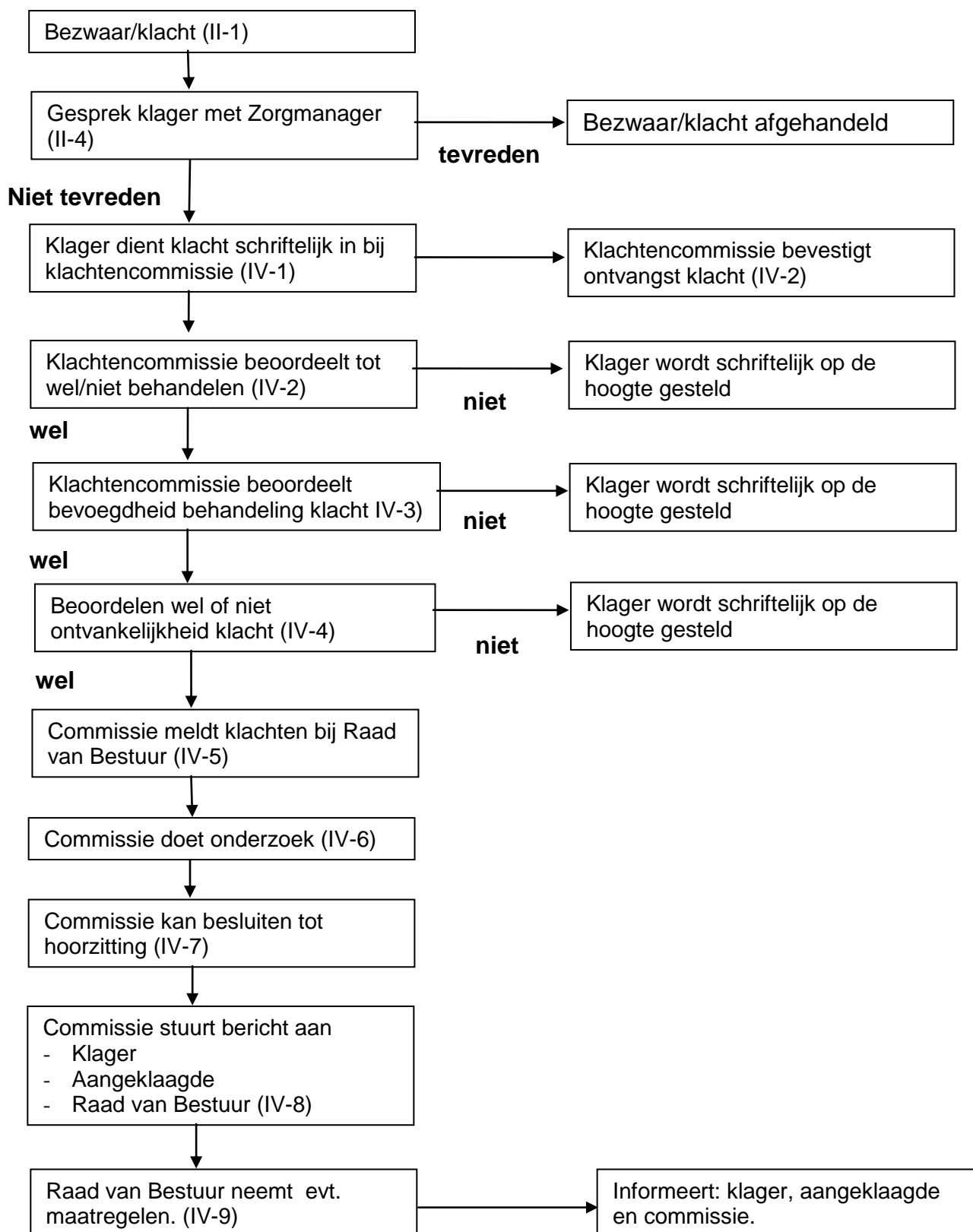
### **Artikel 10 Geheimhouding:**

De leden van de klachtencommissie en de eventueel toegevoegd ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wet Klachtenrecht Cliënten in de Zorg (WKCZ) de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 11 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 Titurel 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.
3. De Raad van Bestuur geeft in het Jaarverslag van de organisatie aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.  
*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 de Raad van Bestuur.*

## PROCEDURE KLACHTENAFHANDELING



## KLACHTENFORMULIER

### Gegevens Cliënt

a. Naam

b. Woonadres

---

### Gegevens over klacht:

a. Omschrijving

b. Gewenste verbetering

c. Acties

---

### Gegevens melder:

a. Naam

b. Adres

c. Relatie tot cliënt

d. Telefoonnummer

e. E-mailadres

---

### Datum