

KLACHTENREGELING DOKTER BOSMAN EN AUTISME KENNIS CENTRUM

Inleiding

Dokter Bosman en het AKC streven naar hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Onverhoopt kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten dit niet zijn en dat kenbaar willen maken. Deze klachtenregeling is een wegwijzer bij het indienen van een klacht en geldt voor alle betrokkenen.

Bij het ervaren van onvrede, verdient het de voorkeur dat cliënt en betrokken medewerker proberen om de onvrede van de cliënt bespreekbaar te maken en samen tot een oplossing te komen. Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing, wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Jeugdwet (cliënten jonger dan 18 jaar) en kent twee fasen:

1. een informele fase waarin klager een signaal van onvrede over een gedraging of beslissing aan de orde kan stellen bij de betrokken medewerker en/of leidinggevende;
2. een formele fase waarbij de zorgaanbieder een oordeel zal geven over de klacht.

In het kader van de Jeugdwet zijn instellingen verplicht een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen. Voor zorginstellingen die vallen onder de Wkkgz is een klachtencommissie niet vereist, maar men dient wel te beschikken over een interne klachtenfunctionaris die de cliënt kan ondersteunen en begeleiden bij het indienen van een klacht. Tevens geldt voor de zorginstelling de verplichting om zich aan te sluiten bij een erkende externe geschillencommissie. Dokter Bosman en het AKC hebben ervoor gekozen om bij klachten van alle cliënten gebruik te kunnen maken van de interne klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|---|------------------|--|
| a | zorgaanbieder: | Dokter Bosman en het Autisme Kennis Centrum (hierna: AKC); |
| b | bestuur | de raad van bestuur (directie) van zorgaanbieder; |
| c | cliënt: | natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; |
| d | informele klacht | elk naar voren gebracht signaal van onvrede over een gedraging of beslissing in het kader van de zorgverlening van Dokter Bosman en/of het AKC; |
| e | formele klacht: | een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder over: <ol style="list-style-type: none">a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;b. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen. |

KLACHTENREGELING DOKTER BOSMAN EN AUTISME KENNIS CENTRUM

- f klager: degene die een klacht indient of namens wie een klacht is ingediend.
- g aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- h cliëntenraad: de raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder.
- i klachtenfunctionaris: een door de zorgaanbieder aangewezen persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten, een klager op diens verzoek van advies dient met betrekking tot de indiening en/of formulering van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- j klachtencommissie: de door het bestuur ingestelde commissie om klachten conform deze regeling te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Informele klachten

Klager kan zijn¹ ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Klachten worden in eerste instantie door de klager besproken met degene die betrokken is bij de zorg waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet besproken kan worden met de direct betrokkene, wordt de klacht besproken met de leidinggevende. Indien geen oplossing wordt bereikt, dan kan de klacht formeel worden ingediend.

Klachten van familie of naasten worden eveneens op bovenstaande wijze behandeld.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

- a. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- b. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- c. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke wijze. De zorgaanbieder onthoudt zich zo veel als mogelijk van inmenging in de wijze waarop de

¹ Daar waar hierna over 'hij' wordt gesproken, wordt 'zij' daaronder uitdrukkelijk begrepen.

KLACHTENREGELING DOKTER BOSMAN EN AUTISME KENNIS CENTRUM

klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

- d. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - b. het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - d. het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - e. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
 - f. het informeren van de zorgaanbieder over in behandeling zijnde en afgeronde klachten;
 - g. het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevenden en bestuur over de omgang met klachten in algemene zin.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 4 Het indienen van een formele klacht

1. Een klacht kan per post of e-mail schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger(s);
 - c. diens nabestaande(n);
 - d. een gemachtigde;
 - e. een naastbetrokkene (voor zover het de naastbetrokkene zelf betreft).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld, tenzij er zich nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Indien zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

KLACHTENREGELING DOKTER BOSMAN EN AUTISME KENNIS CENTRUM

3. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de klachtenfunctionaris dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij meldt tevens binnen welke termijn de behandeling van de klacht zal worden afgerond.
4. De zorgaanbieder deelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk mee hoe de klacht is behandeld, motiveert het advies over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen.

Artikel 6 Klachtencommissie

1. De klager heeft het recht om voorgaande stappen over te slaan en rechtstreeks zijn/haar klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Dokter Bosman.

Het indienen van een klacht aan de klachtencommissie geschiedt schriftelijk, het postadres is:
Dokter Bosman
t.a.v. de klachtencommissie
Postbus 2139
3800 CC Amersfoort

2. De klager krijgt binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht dat de klacht is ontvangen. De aangeklaagde wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week na de bevestiging van de klacht aan de klager, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.
3. De klachtencommissie past in beginsel hoor en wederhoor toe. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, streeft zij na om de klager en de aangeklaagde binnen twee weken in de gelegenheid te stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen te hebben gehoord.
4. De commissie streeft ernaar klager, aangeklaagde en bestuur binnen zes weken nadat de klager de bevestiging van de klacht door de commissie heeft ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed, te informeren van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De uitspraak van de commissie dient te worden gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn. Ze moet voldoende gemotiveerd zijn en ingaan op alle onderdelen van de klacht. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht te vellen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal geven.
5. Het door de commissie gevormde dossier wordt standaard gedurende een termijn van twee jaar bewaard. In uitzonderingsgevallen kan de termijn tot maximaal vijf jaren worden verlengd. Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier eerder dan na verloop van de bewaartermijn te vernietigen óf vooralsnog niet te vernietigen.
6. De commissie kan verzoeken om schriftelijke informatie. Deze informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht. Dit houdt in dat niet als

KLACHTENREGELING DOKTER BOSMAN EN AUTISME KENNIS CENTRUM

vanzelfsprekend het hele cliëntdossier aan de commissie wordt overgelegd. Uiteraard kan het recht dat de klachtencommissie op informatie heeft, voor wat betreft het dossier, slechts met toestemming van de cliënt worden verkregen. Wanneer de cliënt géén toestemming geeft tot toegang tot relevante informatie dan kan hij of zij de rechten op klachtafhandeling verliezen omdat hij hierdoor de aangeklaagde zijn mogelijkheden op verweer ontnemt. De privacy van klager en derden moeten voldoende worden gewaarborgd en mag niet worden geschonden. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is voor klager en aangeklaagde, in beginsel, ter inzage. Uiteindelijk beslist de commissie over daadwerkelijke inzage. De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht. De commissie kan ook advies van deskundigen inwinnen.

7. Het bestuur deelt klager, aangeklaagde en de commissie binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt. Ook zal zij aan dienen te geven of – en zo ja welke – maatregelen zij naar aanleiding van het oordeel zal nemen. Dit besluit dient voorzien te zijn van een deugdelijke motivering. Indien het bestuur niet binnen de termijn van twee weken kan reageren, doet zij daarvan met opgave van redenen, mededeling aan klager, aangeklaagde en de commissie. Dit onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar besluit zal uitbrengen. Het uitstel mag ten hoogste twee weken zijn.
8. Aanbieders van Jeugdhulp zijn verplicht zich jaarlijks, door middel van het jaardocument, te verantwoorden over het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

Artikel 7 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 geschillencommissie².
3. De mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de geschillencommissie is niet van toepassing op klachten op grond van de Jeugdwet.

Artikel 8 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan het bestuur.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de betrokken zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

² Een externe commissie waarbij Dokter Bosman is aangesloten. In 2017 is dat de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

KLACHTENREGELING DOKTER BOSMAN EN AUTISME KENNIS CENTRUM

Artikel 9 Archivering klachtdossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van klachten betrokken is (geweest) en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 12 Kosten

Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies door een klachtenbegeleider, geen kosten verbonden.

Artikel 13 Openbaarmaking klachtenregeling

Dokter Bosman en het AKC brengen deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar te verstrekken en door de regeling op de websites te plaatsen.

Artikel 14 Evaluatie

1. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding of vaker indien gewenst of noodzakelijk.
2. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, cliëntenraad en klachtencommissie.

Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 16 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd en ingetrokken door het bestuur.

Artikel 17 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling trad in werking op 1 juli 2017.