

Klachtenreglement

cliënten en naastbetrokkenen

Datum inwerkingtreding: 2 september 2019

Inhoud

Contactgegevens klachtmogelijkheden	1
Wettelijk kader	2
1. Begripsbepalingen	2
2. Termijn wkkgz	4
3. Externe klachtencommissie	4
4. Intrekken van een klacht	4
5. Medewerking verlenen, vanuit perspectief aangeklaagde	4
6. Privacy	4
7. Dienstverlening/ verplichtingen vanuit CBKZ	5
8. Verantwoording	5
9. Kosten	5
10. Geschil	6
11. Wijziging klachtenreglement	6
12. Onvoorziene omstandigheden	6

Contactgegevens klachtmogelijkheden

Interne klachtenmelding (gratis¹)

Mondeling: Bij een medewerker, zoals een *begeleider, woonbegeleider of manager*

Klachtenfunctionaris: Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)
t: 0183 – 682 829 (ma t/m vrij van 09 - 17 uur)
e: klachtenfunctionarisleviaan@cbkz.nl
a: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem (geen postzegel nodig)

Externe klachtenmelding (gratis¹)

e: Klachtencommissie@leviaan.nl t.a.v. [extern klachtencommissie](http://extern.klachtencommissie.nl)
a: t.n.v. Secretariaat externe klachtencommissie
o.v.v. Externe klachtencommissie
Slenkstraat 201-4, 1441 MN Purmerend

Geschillencommissie (kosten voor eigen rekening klager)

Geschillencommissie: degeschillencommissie.nl
t: 070-310 53 70 (ma t/m vrij 9 tot 17)

Cliëntvertrouwenspersoon (gratis¹)

Annemarieke Hoogland
t: 06-537 811 75 (ma, woe, vrijdagmiddag)
e: a.hoogland@leviaan.nl

¹ Gratis voor de klager, kosten komen voor rekening van Leviaan. Zie kopje 9 'kosten' van dit document.

Familievertrouwenspersoon (gratis¹)

Myrna Seekles
t: 06-272 898 45 (ma t/m do)
e: m.seekles@lsfvp.nl
w: lsfvp.nl/persoonlijk-contact/noord-holland/

Klacht omtrent Wmo-voorziening: indienen bij de gemeente

Mensen die Wmo-gefinancierde zorg ontvangen en ontevreden zijn over de geleverde dienst(en) kunnen hun klacht bij de desbetreffende gemeente indienen. Wij verwijzen hiervoor naar de website van de financierende gemeente.

Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)

Leviaan is geen Bopz erkende behandelinstelling en neemt geen klachten in behandeling met betrekking tot een Bopz-maatregel. Hiervoor verwijzen wij naar de Bopz-klachtencommissie van de betreffende Bopz aangemerkte zorginstelling die de maatregel heeft opgelegd.

Incident melden

Indien een klacht ook als incident wordt beschouwd (een onbedoelde vergissing), dan kan dit gemeld worden via leviaan.nl, meldjeincident.nl of telefonisch via 06 50859197.

Wettelijk kader

Dit klachtenbeleid is tot stand gekomen op basis van de [Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg \(wkkgz\)](#). De wet heeft als uitgangspunt *dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder*.

Reikwijdte

Leviaan: de gehele organisatie, haar medewerkers, cliënten en naastbetrokkenen.

Medewerker(s)

Hieronder worden verstaan alle personeelsleden in verscheidene functies, stagiaires, vrijwilligers en extern ingehuurde krachten werkzaam voor de stichting Leviaan.

Externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie beschikt over zijn eigen reglement.

1. Begripsbepalingen

1.1. Zorgaanbieder

Stichting Leviaan, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

1.2. Zorgverlener

Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg, begeleiding en/ of ondersteunende werkzaamheden verricht, als medewerker in dienst, extern ingehuurde, stagiaire of vrijwilliger ten behoeve van onder 1.1. bepaalde zorgaanbieder.

1.3. Klager

Een natuurlijk persoon die een klacht heeft ingediend; zijnde de cliënt in zorg bij onder 1.1 benoemde zorgaanbieder of diens *nabestaande*, *familielid*² of (wettelijk) vertegenwoordiger namens de cliënt met *-indien bij leven-* diens toestemming.

1.4. Klacht

Een klacht in het kader van de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* betreft onvrede over de geleverde zorg door zorgaanbieder, betreffende de zorg of kwaliteitsborging en/of het professioneel functioneren van een werknemer.

1.5. Aangeklaagde

Diegene waar de, door klager geformuleerde, klacht betrekking op heeft.

² Conform de bepaling in *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg artikel 1, lid 1 – nabestaande: a tot e*.

1.6. Niet ontvankelijk verklaren

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klager niet een persoon is zoals omschreven in artikel 1.3.
- De aangeklaagde een ander persoon betreft als omschreven in artikel 1.2.
- De klacht van andere aard is dan beschreven onder artikel 1.4.
- Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen, gezien er niet aan o.a. (onderzoek)voorwaarden 'hoor en wederhoor' kan worden voldaan³.
- Indien eenzelfde klacht van de klager nog in behandeling is of al behandeld is en zich ter zake van het onderwerp waarop die klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- De klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord en/ of geeft geen toestemming om aangeklaagde te horen.
- Het een klacht is in het kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz)⁴.

Indien een klacht niet ontvankelijk is verklaard, stelt de klachtenfunctionaris de klager hiervan schriftelijk en met redenen onderbouwd uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum op de hoogte.

1.7. Indienen van een klacht

Een klacht kan [een persoon](#) mondeling, telefonisch of schriftelijk indienen. Indien de klacht mondeling of telefonisch met een klachtenfunctionaris wordt besproken, zal deze in samenspraak met de klager schriftelijk worden vastgelegd voordat deze in behandeling wordt genomen.

1.8. Klachtenfunctionaris

Ter bevordering van een laagdrempelige onafhankelijke klachtenafhandeling heeft de Raad van Bestuur het *Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)* aangesteld als klachtenfunctionaris.

1.8.1 Taakomschrijving klachtenfunctionaris

- op informele wijze tot een afdoende oplossing komen omtrent de klacht
- inzetten op herstel van de relatie tussen klager en (potentiële) aangeklaagde
- mogelijkheden tot bemiddeling nagaan
- informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen
- informeren over de werkwijze van de klachtenregeling en mogelijkheden
- onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen
- informeren over het 'hoor en wederhoor' principe met betrekking tot de klacht en aangeklaagde
- degene op wie de klacht betrekking heeft zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de klacht en informeren over de procedure.

1.8.2 Beroepshouding klachtenfunctionaris

De beroepshouding van een klachtenfunctionaris is onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer. Het uitvoeringsbesluit Wkkgz geeft voor de interne klachtenfunctionaris de volgende minimale eisen:

- hij is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- hij richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- hij heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

Noot: de klager kan, onafhankelijk van Leviaan en kosteloos - een beroep doen op de cliënt- of familievertouwenspersoon.

1.8.3 Zittingsduur

Voor de interne afhandeling van klachten is het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) contractueel ingesteld. Jaarlijks wordt geëvalueerd of de dienstverlening van het CBKZ voldoet aan de door Leviaan gestelde eisen. De zittingsduur van de CBKZ-klachtenfunctionaris is afhankelijk van de onderliggende overeenkomst. Stopt de overeenkomst, dan vervalt het termijn voor de CBKZ-klachtenfunctionaris. De RvB ziet toe op naleving en het evalueren van de overeenkomst.

³ De klager die anoniem zijn onvrede/klacht wenst te maken kan contact opnemen met de cliëntvertouwenspersoon of familievertouwenspersoon om de casus te bespreken.

⁴ Tot deze nieuwe wet geldt, blijft de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) gelden.

1.8.4 Ontslag als klachtenfunctionaris

De RvB beslist tot opzegging van de overeenkomst met het CBKZ. Eventuele contractuele gevolgen, en de taak tot continuering van de klachtenregeling, valt onder de verantwoordelijkheid van de RvB.

2. Termijn wkkgz

De wkkgz stelt een beoordelingstermijn van zes weken na het formeel (schriftelijk) ontvangen van een klacht. Het CBKZ draagt de verantwoordelijkheid te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen.

2.1 Telefonisch indienen klacht

Bij het telefonisch indienen van een (formele) klacht geldt:

- de klachtenfunctionaris vraagt de klager de klacht in te dienen via brief of e-mail. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het op schriftstellen van de klacht, maar beslist niet over de inhoud.
- de CBKZ-klachtenfunctionaris bevestigt de formele klachtmelding aan de klager, waarbij de dagtekening van de klachtbevestiging geldt als ontvangstdatum.

2.1.2. Verlengen termijn

De termijn van zes weken kan eenmalig *verlengd* worden, met *maximaal vier weken*, als dit nodig blijkt te zijn voor het onderzoek naar de klacht. De CBKZ-klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de verslaglegging/documentatie en het bewaken van de termijn. De klachtenfunctionaris stelt de klager en Leviaan schriftelijk op de hoogte bij vertraging in de behandeling van de klacht.

2.2. Verjaringstermijn

Een klager kan een officiële klacht indienen over een gebeurtenis dat heeft plaatsgevonden tijdens de ondersteuning van Leviaan in de afgelopen *twee jaren*⁵.

- Na het verstrijken van dit termijn neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling
- Het staat de klager vrij om zijn ervaringen na dit termijn wel met de klachtenfunctionaris te delen. De klachtenfunctionaris behandelt dit gesprek volgens de principes 'klachtopvang'.

3. Externe klachtencommissie

Leviaan is aangesloten bij een externe klachtencommissie. Het directiesecretariaat draagt zorg voor de documentatie van het klachtenproces.

4. Intrekken van een klacht

De klager kan een klacht schriftelijk of mondeling intrekken, zolang de klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie nog niet tot een schriftelijk advies omtrent de klacht is gekomen. De klachtenfunctionaris legt dit vast in het klachtendossier, voorzien van datum, tijdstip en eventuele motivatie voor de beslissing. De klachtenfunctionaris bevestigt de klager schriftelijk van het intrekken van de klacht en sluit het klachtendossier. Klachten die ingetrokken zijn worden bijgehouden in de klachtenmonitor.

5. Medewerking verlenen, vanuit perspectief aangeklaagde

Aangeklaagde is verplicht om medewerking te verlenen aan de klachtafhandeling, zoals bereidheid om een toelichting te geven op het eigen handelen. Een aangeklaagde is niet verplicht om mee te werken aan een bemiddelingspoging. Dit moet vrijwillig gebeuren om kans van slagen te hebben.

6. Privacy

6.1. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en alle overige betrokkenen bij de klachtafhandeling zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens en de informatie die betrekking hebben op de procedure, behoudens de gevallen waarin een wettelijk voorschrift deze personen tot bekendmaking verplicht.

6.2. Verwerking persoonsgegevens

6.2.1. De overeenkomst tussen stichting Leviaan en het CBKZ biedt geen zelfstandige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens tussen partijen omdat de betrokkene (klager) geen

⁵ De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. De modelregeling van LPPGZ en GGZ Nederland kiest voor een termijn van twee jaar, waar Leviaan bij aansluit. Dat is dezelfde verjaringstermijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.

partij is bij de overeenkomst tussen stichting Leviaan en het CBKZ. Ook is het CBKZ geen partij in overeenkomst tussen stichting Leviaan en de klager. Verwerking van persoonsgegevens door het CBKZ vindt enkel en alleen plaats op initiatief van een klager die zich met een klacht tot het CBKZ wend.

- 6.2.2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens over de klachtbehandeling zoals het documenteren van het verloop en de adviezen. Het opslaan van de gegevens heeft als doel de continuïteit van het proces te waarborgen en het faciliteren van data ten behoeve van verantwoording en monitoring (zie kopje 8).
- 6.2.3. Leviaan is verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de verkregen persoonsgegevens vanuit de wet bescherming persoonsgegevens.
- 6.2.4. Omdat sprake is van twee afzonderlijke- en zelfstandige verantwoordelijken (Leviaan en het CBKZ) met twee gescheiden verwerkingsprocessen, waar persoonsgegevens tussen partijen alleen op basis van de toestemming van de cliënt uitgewisseld worden, is zowel een verwerkersovereenkomst als een data uitwisselingsovereenkomst niet van belang.
- 6.2.5. Documenten met betrekking tot de klachtgegevens, de uitwerking, behandeling en uitspraak van de klacht worden *maximaal twee jaar* nadat de klachtbehandeling is afgerond bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

7. Dienstverlening/ verplichtingen vanuit CBKZ

- Beschikbaarheid van een gekwalificeerde en ervaren klachten functionaris.
- Het CBKZ is voor klagers tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar. Bereikbaarheid per e-mail en post 24/7 bereikbaar, behandeling vindt plaats op werkdagen.
- Jaarlijkse management rapportage. Uiterlijk 1 maart van het kalenderjaarvolgende op het verslagjaar. Deze rapportage wordt tezamen met de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking besproken. Zie kopje verantwoording 8.
- Overige bepalingen zijn opgenomen in dit document en contractueel vastgelegd in de overeenkomst tussen Leviaan en het CBKZ. RvB ziet toe op naleving van de overeenkomst.

8. Verantwoording

8.1. Verantwoording CBKZ naar Leviaan

De klachtenfunctionaris doet werkzaamheden op het moment dat een (potentiële) klager contact opneemt met het CBKZ. Naast individuele meldingen bevatten alle (potentiële) klachten/ onvrede, bij elkaar mogelijk ook signalen. Het CBKZ stelt 3 keer per jaar een klachtenmonitor op waarin zij verslag doen van de stand van zaken omtrent de binnengekomen klachten. Het CBKZ legt in een jaarverslag verantwoording af over het geleverde werk, aantallen meldingen en (potentiële) klachten, beschrijven van signalen, trends en/of aandachtspunten vanuit de meldingen van het afgelopen kwartaal. De RvB bespreekt van de verslagen in het managementoverleg t.b.v. kwaliteitsverbetering.

8.1.2. Externe verantwoording

Het directiesecretariaat van Leviaan, onder verantwoordelijkheid van de RvB, documenteert de verkregen klachtenmonitor- en jaarverslagen. Deze documentatie over klachten of klachtbijstand is beschikbaar voor kwaliteitsverantwoording naar toezichthoudende instanties en auditoren.

8.2. Monitoring

Het aantal klachten, de aard, aanbevelingen of aandachtspunten zijn belangrijke kwaliteitsinformatie. Het directiesecretariaat houdt een overzicht bij van de klachten die bij de externe klachtencommissie komen. Geanonimiseerde informatie over klachten wordt vastgelegd in een beveiligde elektronische omgeving. De aanwezige informatie wordt in relatie gebracht met andere kwaliteitsinformatie ten behoeve van kwaliteitsverbeteringen.

8.3. Meldingsplicht klachtenfunctionarissen

De klachtenfunctionaris stelt de RvB direct in kennis van klachten over ernstige (levensbedreigende) situaties of wettelijk niet toelaatbare situatie. Indien nodig in het kader van passende verbetermaatregel(en), verzoekt de RvB de klachtenfunctionaris –*met redenen omkleed*- om nadere toelichting en/of specifieke beschrijvingen betreffende de gemelde situatie(s).

9. Kosten

9.1 Kosten inbegrepen klachtenregeling:

- Leviaan betaalt de kosten van de in- en externe klachtenbehandeling en berekent deze niet door aan de klager of aangeklaagde.

- Indien de klager, onafhankelijk van Leviaan en kosteloos - bijstand wenst, kan een beroep worden gedaan op de cliënt vertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon.

9.2 Kosten niet-inbegrepen bij klachtenregeling

- Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager, zijn voor de rekening van de klager.
- Kosten van de geschillencommissie zijn voor rekening van klager.
- Indien de klachtenfunctionaris het horen van een of meer externe deskundige ten behoeve van het onderzoek nodig acht, zal het CBKZ het verzoek aan het RvB voorleggen. RvB beslist over het inwilligen of afwijzen van het verzoek.

10. Geschil

Er is sprake van een geschil als een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

11. Wijziging klachtenreglement

De RvB kan het klachtenreglement wijzigen of aanvullen, na schriftelijke instemming van de centrale cliëntenraad⁶. Indien de wijzigingen gevolgen heeft tot de afgesloten overeenkomst met het CBKZ, dan zorgt het RvB dat deze wijzigingen worden medegedeeld aan het CBKZ.

12. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de RvB van Leviaan.

⁶ Artikel 3, lid k [Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen](#)