	Pagina	Pagina 1 van 10
	Uitgiftedatum	01-09-2019
	Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement	
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris	

R04 Klachtenreglement ARBE groep B.V.

ARBE groep B.V. bestaat momenteel uit de volgende zorginstellingen:

- ARBE dienstverlening B.V. en deze is gevestigd aan de Castorweg 221, 7557 KL Hengelo
Registratie Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 08183680
- PITTwente B.V. en deze is gevestigd aan de Buitenweg 4, 7545 SP Enschede
Registratie Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 08174579

Vanuit de ARBE groep zijn er vijf activiteiten:

- Communicatietrainingen
- Trajectbegeleiding
- Psychiatrische (Ambulante) Thuiszorg
- Dagactiviteiten
- Forensische zorg

Met betrekking tot deze vijf activiteiten verklaart ARBE groep B.V., in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directie, bestaande uit de heer A.H. Vlaskamp en de heer B.G.J. Heesink, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

Algemeen

Naar aanleiding van de nieuwe Wet Kwaliteit, Klacht en Geschillen Zorg (WKKGZ) is het klachtenreglement van de ARBE groep bijgesteld.


Begripsomschrijvingen

Zorgaanbieder

ARBE groep B.V.

Directie

De directie van de zorgaanbieder.

		Pagina	Pagina 2 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

Klachtenfunctionaris (intern en extern)

Een (onafhankelijk) persoon die gratis kan bemiddelen om een oplossing te vinden en een cliënt kan informeren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Geschillencommissie

Een onafhankelijke en erkende geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Cliënt

Natuurlijke persoon aan wie vanuit de ARBE groep gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.

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 aanbieder of door een persoon die voor de aanbieder werkzaam is.

Klager

Degene die een klacht indient: de cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of zijn nabestaande(n).

Aangeklaagde


Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Inspecteur

De bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid.

Cliëntenraad

De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

		Pagina	Pagina 3 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

Procedure van een klachtbehandeling

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht over een gedraging ten opzichte van een cliënt kan worden ingediend door de cliënt zelf, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande(n).


Bij wie dien ik een klacht in?

Een klacht kan worden ingediend bij:

- De betreffende medewerker:
Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft 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. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling binnen de ARBE groep. **Daarnaast melden zij de klacht in elk geval bij de interne klachtenfunctionaris.**
- De interne klachtenfunctionaris
Als u een klacht heeft en niet (meer) in gesprek met uw begeleider wilt of kunt komen, of de klacht niet naar tevredenheid is opgepakt, kunt u contact opnemen met de interne klachtenfunctionaris.
Deze klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en de zorgaanbieder.
- De externe klachtenfunctionaris
Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgepakt of afgehandeld, kunt u contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris kan dan bemiddelen tussen u en de zorgaanbieder.

Hoe dien ik een klacht in?

Een klacht kan zowel mondeling bij de betreffende medewerker of schriftelijk bij de *interne* klachtenfunctionaris worden gemeld. Hierbij dient uiteindelijk gebruik gemaakt te worden van het klachtenformulier, dat aan de klager zal worden verstrekt. Een klacht bij de *externe* klachtenfunctionaris kan via de Stichting ECKG, via de website www.eckg.nl. Hier staat aangegeven hoe u een klacht kunt doen bij een klachtenfunctionaris. WLZ-cliënten kunnen ook een beroep doen op een klachtencommissie. Zie hiervoor de pagina 5 van dit reglement.

		Pagina	Pagina 4 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

Wat doen de interne en externe klachtenfunctionaris?

Interne klachtenfunctionaris

De interne klachtenfunctionaris wordt op de hoogte gebracht van alle klachten. Een klacht komt direct van de klager, of via de medewerker, binnen bij de interne klachtenfunctionaris. Indien de klacht door de medewerker zelf wordt afgehandeld, ziet de interne klachtenfunctionaris erop toe dat dit op correcte wijze gebeurt en adviseert wanneer nodig. Als de situatie dit vraagt zal de interne klachtenfunctionaris de klacht zelf afhandelen. Hiervoor zal hij in gesprek gaan met zowel klager als de aangeklaagde. De interne klachtenfunctionaris waarborgt in alle gevallen de methodische afhandeling (middels het invullen van een RTV formulier) van de klacht binnen de gestelde termijn.


Als er geen oplossing wordt gevonden, of deze niet naar tevredenheid is, zal de klacht worden doorverwezen naar de externe klachtenfunctionaris.

Externe klachtenfunctionaris

De *externe* klachtenfunctionaris zal de volgende stappen doorlopen:

Algemeen

- De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst aan de klager. Tevens wijst de klachtenfunctionaris de klager op de klachtenregeling van de ARBE groep.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, vraagt deze toestemming aan cliënt om het dossier in te mogen zien. De client zal hiertoe middels schriftelijk toestemming voor geven.
- De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

		Pagina	Pagina 5 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		


Het gesprek

- De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de klager en bepaalt samen of de klacht door het gesprek met de klachtenfunctionaris al voldoende afgehandeld is.

dat de klacht verder opgepakt dient te worden.

de klager de klacht intrekt; de klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de functionaris dit schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de klager en eventueel de leidinggevende.

- De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
- De klachtenfunctionaris meldt, ongeacht de aard van de klacht, deze zo spoedig mogelijk bij de directie.
- De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de klager en de aangeklaagde om tot een oplossing van de klacht te komen. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen.
- Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene en stuurt dit naar de partij die niet aanwezig was tijdens het horen. Tevens geeft hij deze de gelegenheid om binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn te reageren.
- De klachtenfunctionaris kan medewerkers verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- Medewerkers zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
- De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.


		Pagina	Pagina 6 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

De afhandeling

- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk aan de klager en aanklager de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris meldt de afhandeling van de klacht bij de directie.
- De klachtenfunctionaris wijst bij, een naar mening van de klager niet tot tevredenheid opgeloste klacht, voor.
- WMO cliënten: door naar de verwijzer (evt. naar rechter).
- WLZ cliënten door naar klachten/geschillencommissie.

Termijn van behandeling

De klacht moet binnen 6 weken (ingående op de datum dat de klacht de zorgaanbieder bereikt) zijn afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken (deze termijn geldt exclusief de termijn van de klachtencommissie).

		Pagina	Pagina 7 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

De volgende bepalingen gelden alleen voor WLZ cliënten (tot aan Uitspraak en bezwaar)

Klachtencommissie (ook wel geschillencommissie genoemd)

ARBE groep is aangesloten bij een erkende klachtencommissie (die erkend is door de minister van VWS). Het betreft de klachtencommissie **Stichting ECKG (Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht)** en zij kan een bindende uitspraak doen over een geschil / klacht.

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

In eerste instantie kunt u het bespreken met uw directe zorgverlener of diens leidinggevende. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u ook terecht bij een externe klachtenfunctionaris en/of de externe klachtencommissie.

Deze klachtenfunctionaris en commissie zijn onafhankelijk en worden ingehuurd via Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).

Hoe komt u in contact met de klachtencommissie?


1. Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem
2. Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg.nl
3. Via de website: www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten'.
4. Via het klachtenformulier op de website www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten',
5. 'Klachtenformulier externe klachtencommissie'

Uitspraak en bezwaar

De klachtencommissie moet binnen zes maanden uitspraak doen over uw klacht.

Deze uitspraak is bindend voor alle partijen. U kunt dus niet in beroep. Wel kunt u de manier waarop uw klacht door de klachtencommissie is behandeld laten toetsen door de rechter.

Het bindend advies kan slechts door de rechter worden vernietigd, indien de wijze van totstandkoming dan wel de inhoud van het bindend advies niet redelijk is.

		Pagina	Pagina 8 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

Overige bepalingen

Aanstelling interne klachtenfunctionaris

- De directie stelt een interne klachtenfunctionaris aan en ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens deze regelingen onafhankelijk kan uitvoeren.
- De directie stelt deze klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die de klachtenfunctionaris voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- De directie stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van deze klachtenfunctionaris.


Einde aanstelling interne klachtenfunctionaris

De aanstelling van de interne klachtenfunctionaris eindigt door:

- het besluit van betrokkene om zijn functie als functionaris te beëindigen;
- overlijden;
- op verzoek van de klachtenfunctionaris zelf;
- ontslag door de directie; als de functionaris de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- einde dienstverband.

Bevoegdheid van de interne en externe klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris voorziet de klager gratis van advies over het indienen en formuleren van de klacht (artikel 15 lid 1 WKKGZ).
- De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen klager en aanklager om te komen tot een oplossing van de klacht.
- De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van zijn functie verkrijgt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de WKKGZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat het proces zoals beschrijven in hoofdstuk 2 gevolgd wordt.
- De klachtenfunctionaris brengt halfjaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie. Daarin beschrijft de functionaris het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris en het aantal van doorverwijzingen naar de klachtencommissie.

		Pagina	Pagina 9 van 10
		Uitgiftedatum	01-09-2019
		Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement		
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris		

Verslaglegging door de externe klachtenfunctionaris

- In iedere bemiddelingsuitspraak beschrijft de klachtenfunctionaris:
 - de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - het oordeel van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - het resultaat van de bemiddeling;
 - eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
- Uitspraken van de klachtenfunctionaris worden ondertekend door de klachtenfunctionaris
- De klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - de klager;
 - de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - aangeklaagde;
 - de directie.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier


- De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden ook in het dossier van de cliënt bewaard.

Kosten

Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Kosten van de klachtencommissie (bij WLZ-cliënten) komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Evaluatie

- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.
- Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

	Pagina	Pagina 10 van 10
	Uitgiftedatum	01-09-2019
	Versie	2
Titel	R04 Klachtenreglement	
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris	

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris voor zover het de werkwijze van de klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.