

Klachtenreglement

Versie 2 - november 2018

Goedgekeurd door bestuurders:
de heer N. Reinders en de heer H. Boesten

Handtekeningen

Het bestuur van Stichting Somnium Begeleiding en Stichting Somnium Zorg, mede met inachtneming van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in zorg (Wkkgz) en het Somnium Kwaliteitshandboek, besluit het volgende reglement vast te stellen.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepaling

- 1.1 Zorgaanbieder: Stichting Somnium Begeleiding en Stichting Somnium Zorg.
- 1.2 De cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend door Stichting Somnium Begeleiding of Stichting Somnium Zorg.
- 1.3 De wettelijke vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger van de cliënt op grond van de wetgeving.
- 1.4 De cliëntvertrouwenspersoon: De persoon die in de functie van vertrouwenspersoon advies en ondersteuning geeft aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers.
- 1.5 De klachtenfunctionaris: een persoon aangewezen door het bestuur van de zorgaanbieder, die conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in zorg (Wkkgz) en dit klachtenreglement, belast is met de behandeling van klachten.
- 1.6 Ongewenst gedrag: Seksuele intimidatie, (verbale) agressie/geweld, discriminatie, vandalisme, en diefstal door een medewerker van zorgaanbieder, een cliënt of wettelijke vertegenwoordiger onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 1.7 De klacht: In dit reglement wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger zijn of haar ongenoegen uit over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening of over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

Artikel 2 Kennisgeving

De zorgaanbieder informeert de cliënten en wettelijke vertegenwoordigers over hoe men een klacht kan indienen (klachtenprocedure), het bestaan van dit reglement en de wijze waarop dit reglement kan worden ingezien.

Artikel 3 Doel van de klachtenregeling

Cliënten een laagdrempelige mogelijkheid bieden om een klacht kenbaar te maken en een zorgvuldige afhandeling van klachten te bewerkstelligen zodat cliënten weten dat de zorgaanbieder ontvangen klachten serieus neemt en zo snel mogelijk wil herstellen.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

- 4.1 Voor alle jeugdige cliënten en hun cliëntvertegenwoordigers die zorg ontvangen van Somnium gefinancierd uit de Jeugdwet hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Zij kunnen terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De AKJ vertrouwenspersoon is telefonisch bereikbaar op 088 – 5551000, via mail bereikbaar via info@akj.nl of het [contactformulier](#) op hun website: www.akj.nl. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis.
- 4.2 Voor WMO en PGB cliënten van zorgaanbieder treedt de klachtenfunctionaris ook op als vertrouwenspersoon. Vertrouwenspersoon is bereikbaar via het e-mailadres: klachtenfunctionaris@somniumbegeleiding.nl of klachtenfunctionaris@somniumzorg.nl en door te bellen met: 085 043 22 70.
- 4.3 De vertrouwenspersoon:
- Geeft informatie als er vragen zijn over rechten en plichten en helpt bij het bespreekbaar maken van onvrede met de hulpverlener, of ondersteunen bij het opmaken en indienen van een klacht.
 - Behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van wat hij/zij in kennis neemt.
 - Handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
 - Verwijst cliënt indien nodig door naar de politie en/of andere hulpverlenende instantie.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

- 5.1 De zorgaanbieder wijst een daartoe geschikt te achten persoon (klachtenfunctionaris) aan bij wie een cliënt (klager) terecht kan voor ondersteuning en advies bij een klacht of voor bemiddeling.
- 5.2 De zorgaanbieder waarborgt dat de aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
- 5.3 De persoon die optreedt als klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
- 5.4 De klachtenfunctionaris onderzoekt iedere klacht en richt zich met zijn werkzaamheden op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 5.5 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.6 De klachtenfunctionaris handelt conform het gestelde in de Wkkgz wanneer het om WLZ cliënten gaat en in alle gevallen conform dit reglement.

Artikel 6 Geheimhoudingsplicht

- 6.1 De klachtenfunctionaris die bij zijn/haar werkzaamheden de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden of hij/zij daartoe uitdrukkelijk verzocht wordt, is verplicht tot geheimhouding daarvan.
- 6.2 De geheimhoudingsplicht blijft van kracht ook na behandeling van de klacht.

KLACHTAFHANDELING

Artikel 7 Een klacht schriftelijk kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris

Klager beschrijft in het kort wat er, wanneer is gebeurd. Vermeld daarbij naam, adres en telefoonnummer en stuurt deze brief naar de klachtenfunctionaris van Somnium Postbus 5356, 6130 PJ Sittard.

Artikel 8 Klachtbehandeling via de klachtenfunctionaris

- 8.1 De klachtenfunctionaris zal contact opnemen met de klager en de wijze van klachtafhandeling met klager bespreken.
- 8.2 De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager desgewenst met de klacht op papier te zetten richting zorgaanbieder.
- 8.3 Personen die op enigerlei wijze persoonlijk betrokken zijn bij de klacht nemen nooit deel aan de behandeling ervan.
- 8.4 De klager kan zijn klacht tijdens de procedure op schriftelijk verzoek aan de klachtenfunctionaris/ zorgaanbieder intrekken. Wanneer de klager daarmee instemt wordt de behandeling van de klacht meteen gestaakt.
- 8.5 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen zes weken** na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 8.6 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste **vier weken** verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 8.7 Indien de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit kan de verantwoordelijke besluiten hiervan melding te maken bij de politie.
- 8.8 Een klacht welke te maken heeft met geweld in de zorgrelatie wordt meteen gemeld aan de betreffende instantie. Tevens zullen de instructies in Somnium procedure met als onderwerp het melden van (bijna) incidenten zullen worden gevolgd.

Artikel 9 Registratie van de klacht

Iedere ontvangen klacht wordt door de zorgaanbieder geregistreerd in een klachtenregister en de volgende documentatie met betrekking tot de klacht wordt gearhiveerd in het persoonlijk dossier van personen die het aangaat.

- a. De op schrift gestelde klacht;
- b. Een kort verslag van het gesprek/de bemiddeling die heeft plaatsgevonden;
- c. De maatregelen die zijn genomen;
- d. Meldingen van eventuele incidenten/strafbare feiten bij de Politie of andere instanties.

Artikel 10 Verslaglegging door klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris legt elke klacht die wordt behandeld schriftelijk vast.

GESCHILLEN

Artikel 11 Geschilleninstantie

- 11.1. Wanneer er aan cliënten zorg en ondersteuning wordt geleverd waarvan de zorg is gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet dan is de zorgaanbieder na 1 januari 2017 verplicht aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
- 11.2 Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.
- 11.3 Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.
- 11.4 De zorgaanbieder brengt langs deze weg de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
- 11.5 De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
- 11.6 De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.
- 11.7 De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

Artikel 12 Geschillen voorleggen (alleen van toepassing op zorg gefinancierd uit de Wlz en Zorgverzekeringswet)

- 12.1 Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de in artikel 11 verwezen geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
 - a. de mededeling, bedoeld in par. 8.6, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;

- b. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
- 12.2 Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in par. 8.6, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
- 12.3 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
- 12.4 In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.
- 12.5 De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 Bescherming klager

De zorgaanbieder draagt zorg dat de klager (melder) op geen enkele wijze benadeling ondervindt als gevolg van het indienen van een klacht.

Artikel 14 Toezicht

De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden uitvoert volgens dit reglement.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement

- 15.1 Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de zorgaanbieder in samenspraak met de klachtenfunctionaris.
- 15.1 Wijzigingen van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad.

Artikel 16 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op de uitgiftedatum van dit document, welke is terug te vinden op pagina 1.