



# Klachtenregeling deel A: Cliënten

Stichting Zorg Koninklijke Auris  
Groep

**Eigenaar**

Bestuurssecretaris

**Datum**

1 november 2017

**Versie**

Versie 1.1

**Status**

Vastgesteld

## **Klachtenregeling Stichting Zorg Koninklijke Auris Groep**

### **Inleiding**

De Klachtenregeling A Stichting Zorg Koninklijke Auris Groep is opgesteld voor zorggebruikers die een klacht hebben. In deze klachtenregeling worden deze zorggebruikers als cliënt<sup>1</sup> aangeduid. Auris neemt alle signalen van onvrede van cliënten serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van cliënten in goed overleg tot een oplossing te komen die voor beide partijen bevredigend is. Wij zoeken de dialoog om problemen op tijd bespreekbaar te maken, op te lossen, genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.

In deze klachtenregeling, die voldoet aan de eisen die door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) worden gesteld, wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat.

Van belang is om te weten dat de regiodirecteur of teamleider van de organisatie-eenheid/afdeling waar de ontevredenheid of de klacht speelt in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en de afhandeling van klachten.

---

<sup>1</sup> Als wordt gesproken van een 'cliënt' dan wordt daarmee ook bedoeld ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger

## HOOFDSTUK 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Auris  
Stichting Zorg Koninklijke Auris Groep en alle onder haar bestuur staande stichtingen
- b. Raad van Bestuur  
Raad van Bestuur van Auris
- c. Regiodirecteur  
Mede-leidinggevende van de regio en integraal verantwoordelijk voor één of meerdere zorglocaties
- d. Teamleider  
(Mede)verantwoordelijk voor zorglocatie
- e. Geschillencommissie  
De door de Wvkgz verplichte onafhankelijke externe geschilleninstantie, die bindend kan adviseren
- f. Cliënt  
Natuurlijke persoon aan wie Auris zorg verleent of heeft verleend, of diens wettelijk vertegenwoordiger
- g. Medewerker  
Een medewerker van Auris met een dienstverband, een gedetacheerde medewerker of een door Auris ingeschakelde vrijwilliger
- h. Klacht  
Elke uiting van onvrede over een handeling/ gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een handeling/ gedraging en het niet nemen van beslissingen door medewerkers van Auris, met gevolgen voor een cliënt
- i. Klager  
De persoon die de klacht indient
- j. Aangeklaagde  
De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft
- k. Cliëntenraad  
De cliëntenraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
- l. Ondernemingsraad  
De ondernemingsraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet op de ondernemingsraden
- m. Inspectie  
Inspectie voor de Gezondheidszorg

- n. Klachtenfunctionaris Auris Zorg  
De onafhankelijk functionaris binnen Auris die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent
- o. Geschil  
Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust
- p. Oordeel  
Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Auris. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben
- q. Interne vertrouwenspersoon  
Een medewerker binnen Auris in de directe omgeving van de cliënt, die de eerste opvang kan verzorgen als de cliënt wordt geconfronteerd met problemen die voortkomen uit ontvangen zorg, bejegening en grensoverschrijdend gedrag
- r. Grensoverschrijdend gedrag/ machtsmisbruik  
Alle vormen van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten, die zich voor kunnen doen binnen of in samenhang met de zorg

## **Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van zorg te bevorderen.

## HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

### **Artikel 3 Indienen van een klacht**

- 1 De cliënt wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de medewerker of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
- 2 De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt

gewezen op de interne Klachtenregeling van Auris. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

- 4 De cliënt kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt zich niet rechtstreeks tot de medewerker wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.
- 5 Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier op per email worden ingediend bij Auris.
- 6 De datum waarop de klacht via het klachtenformulier of email is ingediend bij Auris en zodoende door Auris is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 6) van kracht gaan.
- 7 Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan Auris verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

#### **Artikel 4 Klachtenfunctionaris**

- 1 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt en zorgaanbieder:
  - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
  - te informeren over de werkwijze van de klachtenregeling;
  - de cliënt bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 2 Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
- 3 De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Auris alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de medewerker. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

- 4 Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de Raad van Bestuur te worden gemeld. De Raad van Bestuur zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
- 5 De Raad van Bestuur waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

### **Artikel 5 Ontvankelijkheid**

- 1 De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
  - een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
- 2 In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de Raad van Bestuur dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
- 3 Indien de klacht op anderen dan Auris betrekking heeft, zal de Raad van Bestuur er zorg voor dragen dat de klager wordt verwezen.

### **Artikel 6 Klachtbehandeling**

- 1 Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de Raad van Bestuur de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
- 2 De Raad van Bestuur kan de behandeling van klachten delegeren aan de regiodirecteur.
- 3 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- 4 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een medewerker ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
- 5 De klager en de Raad van Bestuur/regiodirecteur worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- 6 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en Auris.
- 7 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de Raad van Bestuur/regiodirecteur waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
- 8 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan Auris of klachtenfunctionaris;
  - b per de datum waarop Auris of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
- 9 Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

#### **Artikel 7 Ketenzorg**

- 1 Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/ heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
- 2 Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 8 Termijnen**

- 1 Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
- 2 De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 6 lid 7 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.

- 3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
- 4 Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

#### **Artikel 9 Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**

- 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 geschillencommissie.
- 3 Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 6 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.
- 4 De geschilleninstantie wordt bekend gemaakt op de website van Auris.

### **HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur 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.

#### **Artikel 11 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 12 Kosten**

1. Voor klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de Raad van Bestuur/regiodirecteur worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

#### **Artikel 13 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**



- 1 De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op het intranet en op de website van Auris.
- 2 Afschriften van deze regeling worden ter beschikking gesteld aan de door Auris ingestelde cliëntenraad en ondernemingsraad.

#### **Artikel 1 Evaluatie**

- 1 De Raad van Bestuur evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
- 2 De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### **Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 16 Overgangsbepaling**

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

#### **Artikel 17 Vaststelling en wijziging regeling**

- 1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad, en ter instemming aan de ondernemingsraad.

#### **Artikel 18 Datum van inwerkingtreding**

De regeling is vastgesteld op 3 juli 2017.  
Deze regeling treedt in werking op 1 november 2017.