

KLACHTENREGELING CLIËNTEN TRUBENDORFFER

INTAKE 085 – 580 0058
TELEFOON +31 (0)20 763 05 00

info@trubendorffer.nl
www.trubendorffer.nl

HOOFDSTUK 1	3
Algemeen	3
HOOFDSTUK 2	6
Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling	6
HOOFDSTUK 3	10
Omgang met klachten op de werkvloer medewerker/ leidinggevende	10
HOOFDSTUK 4	12
Inzet klachtenfunctionaris	12
HOOFDSTUK 5	14
Beoordeling van de klacht binnen de klachtenregeling van Trubendorffer	14
HOOFDSTUK 6	15
Beoordeling van geschil via externe geschillencommissie	15
HOOFDSTUK 7	16
Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten	16
HOOFDSTUK 8	18
Slotbepalingen	18

HOOFDSTUK 1

Algemeen

Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|------------------|--|
| a. Trubendorffer | De zorgaanbieder Trubendorffer (instelling voor hulp bij verslaving en dubbele diagnose) met standplaats Amsterdam. Trubendorffer wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de general manager. ¹ |
| b. Medewerker | Een bij of voor Trubendorffer werkzame persoon (in betaald dienstverband, als ZZP-er, als stagiaire en/of vrijwilliger). ² |
| c. Cliënt | Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van Trubendorffer. |
| d. Naaste | Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt. ³ |
| e. Klacht | Een uiting van onvrede over een gedraging ⁴ van Trubendorffer en/of een voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste.
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager, ⁵ complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
Zodra sprake is van inzet van de klachtenfunctionaris heeft de klacht de status van 'formele klacht' en zijn de regels vanuit de Wkkgz volledig van toepassing. |
| f. Klager | De persoon die een klacht indient.
Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt. ⁶ |

¹ Betreft de door klager ingediende klacht expliciet de general manager en/of de algemeen directeur/bestuurder dan vindt afhandeling van de klacht altijd met inzet van de klachtenfunctionaris plaats. Afwijkend van het in artikel 20 gestelde kan in deze situatie toetsing via de Raad van Toezicht plaatsvinden. Uiteraard is ook toetsing via de externe geschillencommissie mogelijk.

² Als een medewerker van Trubendorffer (ook) is aangesloten bij een via zijn beroepsorganisatie gefaciliteerde Wkkgz-klachtenregeling vindt de afhandeling van een klacht over zijn handelen via/vanuit Trubendorffer plaats via de klachtenregeling van Trubendorffer en niet (ook) via de Wkkgz-klachtenregeling bij zijn beroepsorganisatie.
Buiten het kader van de Wkkgz kan wel behandeling van een klacht via het eventuele interne verenigingstuchtrecht bij deze beroepsorganisatie plaatsvinden.

³ Het eventuele klachtrecht van naasten is nader omschreven in artikel 5 van dit reglement.

⁴ Een gedraging betreft zowel het handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt.

⁵ Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.

⁶ In de Wkkgz (artikel 1, lid 1) is het begrip 'nabestaande' nader omschreven en is een rangorde van verschillende nabestaanden opgenomen. Deze rangorde wordt zo nodig en bij bepaalde klachtenprocedures toegepast.

	Een naaste van de cliënt kan onder nader omschreven voorwaarden ook de status van klager hebben. ⁷
g. Aangeklaagde	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
h. Klachtenfunctionaris	Degene die door Trubendorffer is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden door (pendel)bemiddeling begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
i. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
j. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
k. Klachtenbemiddeling	De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht. ⁸
l. Klachtenbehandeling	Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de via Trubendorffer ingeschakelde onafhankelijk deskundige, resulterend in een advies over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
m. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van de general manager van Trubendorffer (of een door deze aangewezen, bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Trubendorffer heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
n. Geschil	Een klacht die de klager ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie. ⁹ Klager kan dit doen wanneer hij niet binnen een redelijke termijn een reactie (afsluitbericht) heeft ontvangen ¹⁰ of wanneer deze reactie voor hem onvoldoende is.

⁷ Deze voorwaarden c.q. het eventuele zelfstandige klachtrecht van een naaste van de cliënt zijn nader omschreven in artikel 5 van dit reglement.

⁸ Voor deze fase van (pendel)bemiddeling met inzet van de klachtenfunctionaris geldt een termijn van 6 weken, eventueel te verlengen met 4 weken – tenzij de klager instemt met een langere termijn. De termijn start vanaf het moment dat (na afstemming met de klager) de klacht via de klachtenfunctionaris wordt voorgelegd aan de aangeklaagde.

⁹ De (afwijzende of voor klager onbevredigende) reactie van Trubendorffer betreft – afhankelijk van de gevolgde procedure: een door de klachtenfunctionaris verstrekt afsluitbericht dan wel de schriftelijke reactie van de directeur; het niet nakomen van door Trubendorffer toegezegde of aan Trubendorffer opgelegde maatregelen; de (door de schadeverzekeraar van Trubendorffer) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

¹⁰ Termijn: zie toelichting in voorgaande voetnoot.

- o. Geschillencommissie De externe geschilleninstantie waarbij Trubendorffer zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
- p. Geschilbehandeling De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v. het geschil.
- q. Uitspraak De schriftelijke weergave van de uitkomst van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de geschillencommissie.
De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoorde-
lende instantie, al dan niet bindend voor Trubendorffer.
- r. Hij/zij In deze regeling wordt de “hij”-vorm gebruikt. Waar “hij” staan, kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling van Trubendorffer heeft tot doel:
- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. Zo mogelijk oplossen van via een klacht ingebrachte problemen van de klager/cliënt.
 - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen cliënt/klager en Trubendorffer/aangeklaagde.
 - d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Trubendorffer, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling van Trubendorffer heeft als uitgangspunten:
- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
 - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Trubendorffer en de aan deze verbonden medewerkers.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Trubendorffer en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

HOOFDSTUK 2

Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. Trubendorffer draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2. Trubendorffer rust de bij haar werkzame medewerkers en leidinggevenden zo danig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. Trubendorffer voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- 5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van Trubendorffer en/of de voor deze werkzame personen en deze klacht conform dit klachtenreglement te laten afhandelen.
Het betreft dan een gedraging jegens hemzelf en/of jegens zijn bij de zorg voor hem betrokken naasten.
- 5.2. De cliënt op wie het klachtrecht conform de Wkkgz van toepassing is,¹¹ heeft vanaf 12 jaar een zelfstandig klachtrecht; hij kan een klacht indienen zonder voorafgaande toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger.
- 5.3. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.4. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
- 5.5. Een persoon die door Trubendorffer (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.¹²
- 5.6. Een naaste van de cliënt die een klacht heeft over handelen vanuit Trubendorffer jegens hem als naaste, kan deze klacht via de client zelf laten indienen of de client vragen hem hiervoor aan te wijzen als zijn vertegenwoordiger.¹³
- 5.7. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van Trubendorffer jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.¹⁴

¹¹ Het Wkkgz-klachtrecht geldt bij zorg/diensten met financiering vanuit de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg, (deels) de Wet maatschappelijke ondersteuning en bij diensten die de cliënt zelf betaalt.

¹² De wijze waarop dit dient te gebeuren, wordt zo nodig in een apart protocol nader uitgewerkt.

¹³ De naaste van een cliënt heeft dus formeel geen zelfstandig klachtrecht. Als hij een klacht heeft over handelen jegens hemzelf dan kan hij deze via de cliënt zelf aan de orde stellen. Of de cliënt kan de naaste aanwijzen als zijn vertegenwoordiger bij de indiening van deze klacht. Concreet betekent het dat de cliënt zelf het dus altijd eens moet zijn met de klacht over Trubendorffer die zijn naaste heeft.

¹⁴ Het onthouden van deze instemming kan zowel de inhoud/strekking van de klacht als het optreden van deze persoon als klager betreffen.

- 5.8. Voor de indiening van een klacht bij Trubendorffer en afhandeling van deze binnen het kader van de interne klachtenregeling geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.¹⁵
- 5.9. In aanvulling op het bovenstaande kan Trubendorffer nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. Indiening van een klacht (in diverse uitingsvormen) is in principe mogelijk via:
- a. de direct betrokken medewerker en/of diens leidinggevende;
 - b. de klachtenfunctionaris
 - c. de geschillencommissie (conform de Wkkgz).
- Het heeft de voorkeur dat de klager zijn klacht in eerste instantie bij de direct betrokken medewerker en/of diens leidinggevende kenbaar maakt.
- 6.2. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.¹⁶
- Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
- 6.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
- Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- 6.5. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang¹⁷ kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7

Afhandeling klachten in ketenzorg

- 7.1. Betreft de bij Trubendorffer ingediende klacht meerdere voor Trubendorffer werkzame aangeklaagden dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats. De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- 7.2. Wanneer de klager bij Trubendorffer een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder)

¹⁵ Bij een klacht met als doel financiële genoegdoening (aansprakelijkstelling) kan wel een verjaringstermijn – in principe 5 jaar na het bekend raken van de gevolgen van het handelen van de aangeklaagde) van toepassing zijn.

¹⁶ Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter (conform de wet BIG), de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ).

¹⁷ Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin zorgaanbieder Trubendorffer een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor 'derden').

betreft, dan bevordert Trubendorffer dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.

De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.

- 7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van Trubendorffer (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt Trubendorffer er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.¹⁸ De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.4. In aanvulling op het bovenstaande kan Trubendorffer nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling via Trubendorffer

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via Trubendorffer heeft ingediend.
- 8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- 8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling met inzet van de klachtenfunctionaris en/of de general manager ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde/Trubendorffer overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling. Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt Trubendorffer zo nodig nadere regels op.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris en andere bij de afhandeling van klachten betrokkenen duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling van Trubendorffer.

¹⁸ Ingeval sprake is van structurele vormen van samenwerking in zorg spant Trubendorffer zich in om met de samenwerkingspartners te komen tot afspraken over de afhandeling van klachten in ketenzorg.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionaris en de eventuele andere bij de uitvoering van de klachtenregeling van Trubendorffer betrokken (klachten)instanties dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
- 10.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënt/klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.
- 10.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn vertegenwoordiger dan wel nabestaande) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken of aandachtspunten voor de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling bij/via Trubendorffer

- 11.1. Aan klager en aangeklaagde brengt Trubendorffer voor de afhandeling van klachten conform dit klachtenreglement geen kosten in rekening.
- 11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie zijn in de geschillenregeling nadere afspraken vastgelegd.
Trubendorffer maakt deze kosten (tevorens) aan klager en aangeklaagde bekend.
- 11.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

HOOFDSTUK 3

Omgang met klachten op de werkvloer medewerker/ leidinggevende

Artikel 12

Rol en bijdrage medewerker (aangeklaagde) bij klacht over hem

- 12.1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 12.2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 12.3. Een medewerker kan binnen Trubendorffer beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem.
Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- 12.4. Een medewerker die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 12.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris).
Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 12.6. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- 12.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 13

Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker

- 13.1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij Trubendorffer of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 13.2. De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennisneemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze medewerker om contact op te nemen met de klager.
- 13.3. De medewerker (die kennisneemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede.
Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

Artikel 14

Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- 14.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 14.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van de bij een klacht betrokken medewerker.
- 14.3. De leidinggevende neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

- 14.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennisneemt - af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van Trubendorffer.

HOOFDSTUK 4

Inzet klachtenfunctionaris

Artikel 15

Positie klachtenfunctionaris

- 15.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en Trubendorffer.
Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en – protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 15.2. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies bij Trubendorffer of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 15.3. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 16.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. (Eerste) opvang.
 - b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - c. Bijstand.
 - d. Bemiddeling.
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
 - f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
 - g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
 - h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
 - i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Trubendorffer.
- 16.2. In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.
- 16.3. In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de Trubendorffer-klachtenregeling.

Artikel 17

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

17. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
 - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.

- d. Bij afsluiting van het klachttraject opstellen van een afsluitbericht over verloop en uitkomsten van de klachtafhandeling. Dit schriftelijke afsluitbericht zendt de klachtenfunctionaris aan klager en aangeklaagde, met een afschrift aan de leidinggevende van de aangeklaagde.
- e. Het informeren van de general manager over een klachtafhandeling die niet leidt tot een voor klager bevredigende uitkomst en het verzoeken aan de general manager om tot een eindoordeel op de klacht te komen.
- d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 18

Nadere uitwerking (aspecten) functie

- 18.1. Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 16 t/m 18 genoemde aspecten van de functie.
- 18.2. Voor zover hier de functiebeschrijving, functieprotocol en/of gedragsregels van de externe klachtenfunctionaris betreft, vindt vaststelling plaats door de general manager.

HOOFDSTUK 5

Beoordeling van de klacht binnen de klachtenregeling van Trubendorffer

Artikel 19

Inzet onafhankelijk deskundige

- 19.1. De klachtenregeling van Trubendorffer voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig - de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
- 19.2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De general manager beslist over inwilliging van dit verzoek.
- 19.3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De general manager beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
- 19.4. Klager en aangeklaagde ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

Artikel 20

Inzet general manager

- 20.1. Indien de afhandeling van een klacht met inzet van de klachtenfunctionaris niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, stelt de klachtenfunctionaris de general manager hiervan op de hoogte.
- 20.2. De general manager kan besluiten om vervolgens zelf (al dan niet na nader onderzoek of advies van een ter zake deskundige) tot een eindoordeel op de klacht te komen.
- 20.3. Dit eindoordeel van de general manager wordt verrat in een schriftelijk afsluitbericht, waarin het oordeel is gemotiveerd en tevens is aangegeven of het oordeel tot maatregelen leidt, welke dit zijn en binnen welke termijn deze worden geëffectueerd.
- 20.4. Klager en aangeklaagde ontvangen het bedoelde afsluitbericht; de klachtenfunctionaris ontvangt een kopie.
- 20.5. De klager heeft de mogelijkheid om vervolgens de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

HOOFDSTUK 6

Beoordeling van geschil via externe geschillencommissie

Artikel 21

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 21.1. Trubendorffer draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie. Deze geschillencommissie is alleen in te zetten bij klachten conform de Wkkgz, indien de klager zijn klacht tevoren bij Trubendorffer heeft ingediend en deze met inzet van de klachtenfunctionaris is afgehandeld.¹⁹
- 21.2. De Wkkgz-geschillencommissie is bevoegd tot een uitspraak met de status van bindend advies waaraan zowel klager als Trubendorffer zich dienen te houden.
- 21.3. Trubendorffer ziet erop toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.
- 21.4. Trubendorffer voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie, waaronder informatie over de door de geschillencommissie gehanteerde voorwaarden voor ontvankelijkheid (indieningstermijn, inhoud van het geschil e.d.).
- 21.5. In geval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 21.6. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de general manager van Trubendorffer binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven of Trubendorffer overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan Trubendorffer is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Trubendorffer deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

¹⁹ Wanneer de klacht uitdrukkelijk alleen een aansprakelijkstelling betreft die via de schadeverzekeraar is afgehandeld geldt deze voorwaarde niet.

HOOFDSTUK 7

Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten

Artikel 22

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- 22.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (leidinggevende, klachtenfunctionaris, geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij Trubendorffer om passende maatregelen te treffen.
- 22.2. Onder de in artikel 22.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker;
 - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten en/of voor de veiligheid van medewerkers;
 - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- 22.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de general manager plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.²⁰
- 22.4. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennisneemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

Artikel 23

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

- 23.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over Trubendorffer overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- 23.2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 23.3. Leidinggevendenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

²⁰ Wanneer naar het inzicht van betrokkenen het ook via de general manager net tot tijdige en passende maatregelen komt, staan de gebruikelijke verdere wegen open (melding bij Raad van Toezicht, bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd).

Artikel 24

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 24.1. De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 maart van het opvolgende kalenderjaar een geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de general manager van Trubendorffer. De general manager draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de cliëntenraad en met andere interne (kwaliteits)kaders, in combinatie met verstrekking van informatie overgenomen en te nemen maatregelen.²¹
- 24.2. Als bij op het opstellen van de klachtenrapportage blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van Trubendorffer waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de general manager over deze situatie met vermelding van de naam van de betreffende medewerker/afdeling. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan een kopie.
- 24.3. De general manager neemt zo nodig passende maatregelen.

²¹ De general manager bepaalt of zij in het kader van het algemene kwaliteitsbeleid de informatie uit het klachtenjaarverslag van de klachtenfunctionaris combineert met informatie uit andere bronnen (bijvoorbeeld via schadeverzekeraar en externe instanties afgehandelde klachtzaken; uitkomsten van interne meldingsprocedures e.d.).

HOOFDSTUK 8

Slotbepalingen

Artikel 25

Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 25.1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorgdraagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend.
Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (één maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
- 25.2. De klager of de aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris en/of de externe geschillencommissie bij de afhandeling van de klacht/geschil door deze kan dit als klacht voorleggen aan de general manager van Trubendorffer.
De general manager reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 25.3. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de general manager bij de afhandeling van een klacht of over de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de klachtenfunctionaris of (als deze al bij de kwestie is betrokken) aan de geschillencommissie dan wel de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in de hoedanigheid van toezichthouder op de uitvoering van de Wkkgz.
- 25.4. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het klachtenreglement van Trubendorffer kan de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vragen om toetsing.²² Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij Trubendorffer aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de general manager heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
- 25.5. De klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van de general manager op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie.
Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de general manager besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 26

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 26.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De general manager hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris alsmede de cliëntenraad en de ondernemingsraad van Trubendorffer.
- 26.2. Dit klachtenreglement kan door Trubendorffer worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 26.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de general manager om advies van de klachtenfunctionaris alsmede de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van cliëntenraad en de ondernemingsraad in acht genomen.

²² De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.

- 26.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de general manager; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door

Richard Hilverts

Operationeel Directeur Trubendorffer

Amsterdam, 24-11-2023

MT080623