



## **Klachtenbeleid Cliënten**

---

**Datum vaststelling :** mei 2013

**Te herzien voor:** mei 2016

**Opgesteld en vastgesteld door :** Arienne Versendaal en Janine Meijer

---

## **Inhoud**

### **1. Inleiding**

- 1.1 Compliment, feedback of klachtenbehandeling

### **2. Begripsbepaling**

### **3. Uitgangspunten van het klachtenbeleid**

- 3.1 Doelstellingen
- 3.2 Genoegdoening aan de klager
- 3.3 Opvang op de plek waar klachten ontstaan
- 3.4 Registratie van klachtenbehandeling

### **4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft**

- 4.1 Uitgangspunt indienen klachten
- 4.2 Interne vertrouwenspersoon
- 4.3 De onafhankelijke overkoepelende klachtencommissie van BTN
- 4.4 Zorgbelang Gelderland

### **5. Belangrijke adressen en telefoonnummers**

## 1. Inleiding

Deze nota beschrijft het afhandelen van klachten door cliënten of ouder /verzorger/wettelijk vertegenwoordiger van cliënten.

Cliënten en medewerkers van Stichting Breder werken nauw samen. We vinden het belangrijk dat u een goede band hebt met de begeleider(s) en u zich op uw gemak voelt bij hen. Daarom doen we wat we kunnen om goed met elkaar om te gaan. Toch kan het zijn dat u als cliënt een klacht hebt of dat u zich op een ongewenste manier behandeld voelt. In dit document beschrijven we op welke wijze klachten worden opgevangen en behandeld.

### 1.1 Compliment, feedback of klacht

#### *Compliment*

Bent u tevreden over onze hulpverlening? We waarderen het als u uw eigen zorgverlener hierover persoonlijk vertelt. Bent u hiervoor niet in de gelegenheid dan kunt u uw compliment ook mailen naar [info@stichtingbreder.nl](mailto:info@stichtingbreder.nl)

#### *Feedback*

In het dagelijks werk van Stichting Breder draait het om de cliënt. De uitvoering van de hulpverlening is gericht op de wensen van de cliënt. We zijn ons ervan bewust dat u kan ervaren dat het beter of anders kan en moedigen u aan dat indien nodig of wenselijk aan uw zorgverlener te laten weten. Probeer er samen uit te komen. Soms kan dit niet of helpt het niet. Dan kunt u uw feedback ook mailen naar [info@stichtingbreder.nl](mailto:info@stichtingbreder.nl). Uw reactie wordt doorgestuurd naar de betrokken hulpverlener. Binnen 5 dagen ontvangt u een reactie.

#### *Klacht*

Bent u ontevreden over de begeleiding door Stichting Breder dan willen we dat graag van u weten. Uw klacht helpt ons de dienstverlening te verbeteren.

Als een cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft over een bepaalde persoon of met betrekking tot een bepaalde zaak kan de cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger de klacht bij de directeur indienen. Dan ontvangt u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en een uitnodiging voor een gesprek met de directeur. Wanneer een gesprek voor u niet voldoende is of niet tot een bevredigende oplossing heeft gezorgd kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Stichting Breder of voor onafhankelijke informatie of advies contact opnemen met Zorgbelang Gelderland. U kunt ook een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. In dit klachtenbeleid wordt u uitgebreid geïnformeerd over de diverse mogelijkheden bij het indienen van een klacht.

## **2. Begripsbepaling**

### ***Klacht***

Een klacht is een (indringende) uiting van ontevredenheid. De cliënt of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger kan op elk moment een klacht indienen, ook al betreft het een voorval dat langer geleden plaatsvond.

### ***Ongewenste bejegening***

De cliënt kan alleen zelf bepalen of iets ongewenst is of niet. Wat we hier bedoelen is dat iemand met je omgaat op een manier die door de maatschappij ook verkeerd gevonden wordt. Voorbeelden zijn: agressie (met woorden of lichamelijk), manipuleren, discriminatie, (seksuele) intimidatie enzovoort.

### ***MIC***

Een MIC is een incident of calamiteit waar cliënten bij betrokken zijn.

Een incident is een gebeurtenis waarbij een cliënt materiële en/of immateriële schade lijdt. In veel gevallen lijdt ook een medewerker en/of een derde daarbij schade. Iedere gebeurtenis waarin het niet feitelijk tot schade gekomen is, maar waarbij wel schade had kunnen ontstaan (bijna ongelukken), wordt beschouwd als een incident.

Een calamiteit is een incident met verstrekkende gevolgen, waarbij ernstige persoonlijke schade is ontstaan of dreigt te ontstaan of meerdere cliënten tegelijk risico lopen of grote materiële belangen op het spel staan of complexe organisatorische maatregelen nodig zijn.

Een MIC is dus niet bij voorbaat een klacht maar kan wel aanleiding vormen voor het indienen van een klacht.

### ***Klager***

Een cliënt van Stichting Breder of een partner, ouder of wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

### ***Klachtenbemiddeling***

Methode om, eventueel met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon, een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Gericht op het herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk oplossen van onvrede.

### ***Klachtenbehandeling***

Een externe klachtenbehandeling is het onderzoeken en beoordelen van een klacht door de externe klachtencommissie, leidend tot een uitspraak. Het vindt in het kader van de Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) onder verantwoordelijkheid van Stichting Breder plaats.

### ***Klachtenbeleid***

In een klachtenbeleid staan alle voornemens, uitgangspunten en gewenste resultaten beschreven op het gebied van klachten van cliënten.

### ***Klachtencommissie***

Een onafhankelijke instantie die volgens vereisten van de WKCZ en in het klachten reglement vastgestelde procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht.

### **3. Uitgangspunten van het klachtenbeleid**

#### **3.1 Doelstelling**

- Recht doen aan de individuele klager
- Het beschermen van de rechten van cliënten binnen de doelstellingen van Stichting Breder en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van cliënt en medewerker/zorgorganisatie
- Het geven van een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht

#### **3.2 Genoegdoening aan de klager**

Het eerste uitgangspunt is dat de klager of de persoon die onvrede heeft kenbaar gemaakt, recht gedaan wordt. Het verhaal van de klager moet gehoord en serieus genomen worden. Genoegdoening betekent in dit geval dat de zienswijze van de klager wordt gerespecteerd en de klacht actief wordt onderzocht, met als resultaat een conclusie of een advies.

Alle kenbaar gemaakte onvrede wordt opgevangen en behandeld. Onvrede of een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorg aan een individu, het handelen van personen, de bejegening door personen. Een klacht of onvrede kan gericht zijn op een bepaalde medewerker, een groep van medewerkers of de organisatie in het algemeen.

#### **3.3 Opvang op de plek waar klachten ontstaan**

Onvrede met de zorg- en dienstverlening wordt zoveel mogelijk besproken en hersteld op de plek waar deze ontstaat. Medewerkers staan open voor op en aanmerkingen van de cliënt, ouders of cliëntvertegenwoordigers en zijn altijd bereid in overleg te treden. De organisatie wil leren en heeft er daarom baat bij dat bestaande onvrede zoveel mogelijk kenbaar wordt gemaakt. Zo komt er informatie beschikbaar op basis waarvan gericht aan kwaliteitsverbetering kan worden gewerkt.

#### **3.4 Registratie van klachtenbehandeling**

Bij Stichting Breder worden klachten geregistreerd. De registratie van klachten biedt een goed instrument voor de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Een registratie kan trends en ontwikkelingen zichtbaar maken. Op basis van die informatie kunnen gerichte verbetermaatregelen worden genomen die op hun effect kunnen worden beoordeeld aan de hand van de registratie.

## **4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft**

### **4.1 Uitgangspunt indienen klacht:**

Als een cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft, is het zijn of haar eigen verantwoordelijkheid om de eerste stap te nemen in het oplossen van de klacht. Als een cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft over een bepaalde persoon of met betrekking tot een bepaalde zaak, dient de cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger eerst de klacht met de desbetreffende persoon te bespreken. Is dit gebeurd en geeft dit geen verbetering, dan kan de cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger de klacht bij de directeur indienen.

### **4.2 Interne vertrouwenspersoon**

Als u vindt dat u door iemand van Stichting Breder op een ongewenste manier wordt behandeld, hopen we dat u dit eerst met diegene zelf kan bespreken. Probeer er samen uit te komen.

Soms kan dit niet of helpt het niet. Misschien durft u het niet, is er twijfel aan wat u er mee moet en wilt u daar graag met iemand over praten. In al die gevallen kan contact opgenomen worden met de interne vertrouwenspersoon van Stichting Breder. Hier kunt u steun vinden als u een probleem wilt aankaarten. De vertrouwenspersoon wil het er graag met u over hebben. Het ongewenste gedrag kan gemeld en besproken worden met de vertrouwenspersoon. Zij zal met u bespreken of er bemiddeling mogelijk is. Ook kan de vertrouwenspersoon u helpen een klacht in te dienen. Het is wel belangrijk om te weten dat het alleen kan gaan over ongewenste benadering van iemand van Stichting Breder naar u of uw kind toe. De gesprekken tussen de cliënt en de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. De cliënt blijft anoniem en kan zonder toestemming van Stichting Breder contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De interne vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de ontvangen klachten en de afwikkeling daarvan ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.

#### **Taken van de vertrouwenspersoon.**

- De vertrouwenspersoon is het eerste contact voor cliënten die ongewenste omgangsvormen hebben ervaren.
- De vertrouwenspersoon geeft hulp en advies.
- Hij/zij biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen.
- Hij/zij ondersteunt eventueel de cliënt bij het formuleren van een klacht.
- De vertrouwenspersoon biedt nazorg voor de cliënt.
- De vertrouwenspersoon kan gevraagd en ongevraagd advies aan de directie over een preventieve aanpak van ongewenste omgangsvormen.

Als het probleem met behulp van de vertrouwenspersoon niet opgelost kan worden, bestaat de mogelijkheid de klachtencommissie in te schakelen.

### **4.3 De onafhankelijke overkoepelende klachtencommissie van BTN**

#### ***Doel van de klachtencommissie***

Stichting Breder is aangesloten bij de overkoepelende klachtencommissie van BTN. U kunt uw klacht ter beoordeling voorleggen aan deze onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie onder voorzitterschap van een onafhankelijke voorzitter is bedoeld om een objectieve beoordeling van de klachten te waarborgen.

De klachtencommissie van BTN gaat na of de klachten ingediend door cliënten van de

aangesloten leden ontvankelijk zijn. Klachten kunnen worden ingediend door of namens de patiënt/cliënt en door nabestaanden van een patiënt/cliënt.

### **Samenstelling van de klachtencommissie**

BTN heeft ervoor gekozen de klachtencommissie te laten bestaan uit 3 onafhankelijke leden. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter de heer van Alten (jurist). Daarnaast bestaat de commissie uit een onafhankelijk lid met een zorgachtergrond mevrouw Gerrits (kennis van zorgverlening) en de heer Stijnen, een lid op voordracht van LOC (Landelijk Organisatie Cliëntenraden).

Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan deze klachtenregeling.

## **4.4 Zorgbelang Gelderland**

Voor cliënten en ouders/verzorgers van cliënten van Stichting Breder is er de mogelijkheid om onafhankelijk advies en informatie te krijgen bij Zorgbelang Gelderland. Zorgbelang Gelderland is een onafhankelijk orgaan en biedt hulp bij:

- opvang van klachten en verleent informatie en advies;
- het indienen van een klacht;
- uw vragen over patiëntenrechten en procedures.
- bespreken met u wat de klacht is en welke oplossing u wilt bereiken.

Zorgbelang Gelderland kan uitleg geven over hoe de weg naar een oplossing eruit ziet en advies geven. Bijvoorbeeld bij het opstellen van een klachtenbrief of bij de voorbereiding van w gesprek met uw hulpverlener of zorginstantie. De dienstverlening is gratis.

## **5. Belangrijke adressen en telefoonnummers**

- Directeur Stichting Breder: Arienne Versendaal

tel: 0342-765 028 of 06 -29 19 97 27; e-mail [arienne@stichtingbreder.nl](mailto:arienne@stichtingbreder.nl)

- Vertrouwenspersoon Stichting Breder: Jabca Bakker

tel: 0342 846871 of 06 46183921; e-mail: [jabca@stichtingbreder.nl](mailto:jabca@stichtingbreder.nl)

- Zorgbelang Gelderland

Telefoonnummer 0900 243 70 70 (10 cent per minuut).

E-mail: [ikg@zorgbelang gelderland.nl](mailto:ikg@zorgbelang gelderland.nl).

- Externe klachtencommissie BTN

Klachtencommissie BTN

p/a Postbus 4050

4900 CB Oosterhout

T 0162 46 00 77

F 0162 43 44 00

E-mail: [info@branchebelang-thuiszorg.nl](mailto:info@branchebelang-thuiszorg.nl)



## Klachtenformulier

Voor cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger

U kunt dit klachtenformulier inleveren bij de directeur,  
mailen naar [info@stichtingbreder.nl](mailto:info@stichtingbreder.nl)  
of per post sturen naar Postbus 479, 3770 AL Barneveld,

Klacht ingediend door: .....

Ten behoeve van cliënt: .....

Naam locatie, groep of zorgverlener: .....

Datum: .....

Periode of datum waarop de klacht betrekking heeft: .....

Beschrijving klacht: .....



