



Klachtenregeling St. Pieters en Bloklands Gasthuis

1. Inleiding

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis staat voor kwaliteit. PBG biedt in samenwerking met cliënten en hun naasten goede en veilige zorg. Het kan voorkomen dat cliënten (of naasten) niet tevreden zijn over de zorg en diensten die PBG biedt. In deze beleidsnotitie wordt aangegeven op welke wijze cliënten dan wel hun naasten met hun onvrede binnen onze organisatie om kunnen gaan. Onvrede dan wel klachten zijn belangrijke signalen. Door hier adequaat mee om te gaan kan PBG het vertrouwen van ontevreden cliënten behouden of herwinnen. Daarnaast kan het St. Pieters en Bloklands Gasthuis lering trekken uit deze signalen en kan dit aanleiding zijn tot het nemen van verbetermaatregelen.

2. Doel

De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders een klachtenregeling op te stellen. Deze klachtenregeling omschrijft welke stappen kunnen worden gezet om de onvrede of klacht laagdrempelig, adequaat en in samenspraak met degenen die het betreft op te lossen.

3. Toepassingsgebied

Gehele organisatie.

4. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuurder: de bestuurder van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis;
- b. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie PBG zorg verleent of heeft verleend;
- c. naasten: een familielid dan wel vertrouwenspersoon en/of nabestaande die fungeert als wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door PBG of door een persoon die voor PBG werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- e. Wzd-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in [artikel 55](#) van de Wet Zorg en dwang;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. Wzd-functionaris: de arts/gezondheidszorgpsycholoog die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken rondom het verlenen van onvrijwillige zorg;
- i. cliëntenraad: de gezamenlijke cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van PBG;
- j. functionaris klachtenopvang: diegene die binnen PBG belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- k. cliëntenvertrouwenspersoon Wzd: degene die aan PBG is toegewezen om cliënten te ondersteunen bij vragen of onvrede over onvrijwillige zorg;
- l. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg



- (BIG) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- m. klachtencommissie: de Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling;
 - n. geschillencommissie: de Geschillencommissie zorg (verpleging, verzorging en geboortezorg).

5. Klachtenopvang

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn onvrede bespreken met:

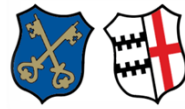
- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is (zie par. 5.1);
- b. diens leidinggevende (zie par. 5.1);
- c. de functionaris klachtenopvang (zie par. 5.2), cliëntenvertrouwenspersoon (zie par. 5.3) of cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (zie par. 5.4);
- d. de bestuurder (zie hoofdstuk 6);
- e. de onafhankelijke klachtencommissie (zie hoofdstuk 7) of de geschillencommissie (hoofdstuk 8).

5.1 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de functionaris klachtenopvang en de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

5.2 De functionaris klachtenopvang

1. De functionaris klachtenopvang heeft de volgende taken:
 - a. informeert cliënten en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt cliënten, vertegenwoordigers dan wel nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
 - d. informeert leidinggevendena na ontvangst van de onvrede en verzoekt hen daar aandacht aan te besteden opdat e.e.a. eventueel op informele wijze kan worden opgelost.
 - e. kan op verzoek van de bestuurder nader onderzoek doen.
2. De bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de functionaris klachtenopvang nader in een functiebeschrijving.



3. De functionaris klachtenopvang richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De functionaris klachtenopvang verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. PBG onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de functionaris klachtenopvang zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De functionaris klachtenopvang registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de functionaris klachtenopvang periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de bestuurder. De functionaris klachtenopvang kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. PBG stelt de functionaris klachtenopvang in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de functionaris klachtenopvang niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien functionaris klachtenopvang van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de functionaris klachtenopvang dit rechtstreeks melden bij de bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de functionaris klachtenopvang worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de functionaris klachtenopvang daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de functionaris klachtenopvang wenden tot een door de bestuurder aan te wijzen waarnemend medewerker klachtenopvang.

5.3 De (cliënten)vertrouwenspersoon

Cliënten kunnen een beroep doen op advies en bijstand van een externe vertrouwenspersoon van de Quasir. Informatie hierover wordt gedeeld via de website van PBG.

5.4 De (cliënten)vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

1. Cliënten kunnen een beroep doen op advies en bijstand van een externe vertrouwenspersoon van de Stichting Zorgstem. Informatie hierover wordt gedeeld via de website van PBG. De Stichting Zorgstem voert het vertrouwenswerk uit voor cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet Zorg en Dwang. De primaire drijfveer is om cliënten die onvrijwillige zorg krijgen een stem te geven en hen te ondersteunen bij onvrede of klachten.
2. De vertrouwenspersoon zoekt samen met de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger naar een oplossing voor de vraag of klacht en kan desgewenst ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief, of meegaan naar gesprekken waar de klacht besproken wordt.



6. Klachtenbehandeling, procedure bij de bestuurder

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder met datum van indiening. Het klachtenformulier kan opgevraagd worden bij het directiesecretariaat van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis, secretariaat@pietersenbloklands.nl of via 033 434 56 00 dan wel bij de medewerker klachtenopvang.
2. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de functionaris klachtenopvang is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de functionaris klachtenopvang te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Bevoegdheid van de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in [artikel 55](#) van de Wet zorg en dwang genoemd worden. Deze klachten stuurt de bestuurder ter behandeling door aan de klachtencommissie.
3. Indien de bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de bestuurder is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;



- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Mocht de bestuurder van mening zijn dat de klacht van zodanige aard is dat dit onevenredig het belang van de klager dan wel aangeklaagde beïnvloedt, kan de bestuurder, in tegenstelling tot het voorgaande, besluiten om de klacht wel in behandeling te nemen.

Beoordeling klacht door de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie, is de bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
4. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
5. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie.

Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.



7. Klachtencommissie

1. PBG is lid van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling. Informatie hierover wordt gedeeld via de website van PBG. Het bestuur van de Stichting stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De klachtencommissie staat open voor behandeling van alle klachten van cliënten van de aangesloten leden / zorgaanbieders.
2. De werkwijze van de klachtencommissie is gericht op het herstellen van de relatie tussen de zorgaanbieder, PBG, en cliënt. Werkwijze is vastgesteld in het Reglement Commissie Klachtbehandeling (d.d. januari 2020).
3. Voor klachten over een beslissing zoals bedoeld in [artikel 55](#) van de Wet Zorg en dwang heeft de klachtencommissie een aparte procedure in haar reglement opgenomen (zie Wet zorg en dwang, beleidsnota vrijheid en veiligheid). Dit betreft klachten over de nakoming van een verplichting of over een beslissing over:
 - a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft;
 - b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;
 - c. het uitvoeren van het zorgplan, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - d. zorg in onvoorziene situaties;
 - e. het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - f. verlof of ontslag;
 - g. nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.

8. Geschillencommissie

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 zorg, tenzij het een Wzd-klacht betreft.
3. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Er is geen beroep mogelijk. Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden.

Contactadressen

1. De *functionaris klachtenopvang* is te bereiken via klachtenopvang@pietersenbloklands.nl. Contactgegevens zijn op te vragen via het secretariaat van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis, secretariaat@pietersenbloklands.nl of via 033 434 56 00.
2. Het adres van de *onafhankelijke klachtencommissie* en contactgegevens van de *vertrouwenscliëntenpersoon Wzd (Zorgstem)* kunnen eveneens worden opgevraagd bij het secretariaat.
3. Contactgegevens van de onafhankelijk clientvertrouwenspersoon kan worden opgevraagd bij het secretariaat.
4. De *Geschillencommissie VVT*, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; www.degeschillencommissiezorg.nl



9. Definities en afkortingen

- BIG Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg
- VVT Verpleging, verzorging en thuiszorg
- Wkkgz Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- Wlz Wet langdurige zorg
- Wzd Wet zorg en dwang
- Zvw Zorgverzekeringswet

10. Bronnen / gerelateerde documenten

- Klachtenbrochure cliënten op [website](#) en in welkomstpakket
- Ongewenste omgangsvormen, regeling (paragraaf 3.4 klachtenprocedure)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg:
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>
- Wet zorg en dwang, beleidsnota vrijheid en veiligheid
- Wet zorg en dwang: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040632/2021-11-06>