

## **Klachtenreglement cliënten**

Ben je het niet eens met de werkwijze van jouw hulpverlener, de inhoud van het zorgtraject of wil je jouw ongenoegen uiten over onze organisatie, dan kun je hier lezen hoe de klachtenprocedure verloopt.

Wij vinden het belangrijk dat wij samen met jou tot een oplossing komen. Dit past ook bij de kernwaarde van impegno: toegankelijkheid en samen met cliënt zorgen voor de beste hulp. We willen met het uitvoeren van deze klachtenregeling eventuele klachten serieus nemen, oplossen, en daarnaast ook leren van de klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

Voorop staat dat wij streven naar tevreden cliënten en naastbetrokkenen en wij vinden het voorkomen en oplossen van klachten van groot belang. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. Een goede klachtenregeling kan beiden daarbij helpen. Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt. Jij moet je veilig voelen om je ontevredenheid vroegtijdig bespreekbaar te maken en je doet dit bij voorkeur bij de zorgverlener over wie je ontevreden bent.

Indien een rechtstreeks gesprek niet tot de gewenste oplossing heeft geleid of indien hierbij de tussenkomst van een derde gewenst is, kun jij (of een derde, zoals in dit klachtenreglement is beschreven) de klachtenfunctionaris van impegno inschakelen en/of je klacht direct aan de klachtencommissie richten.

© impegno Nederland BV:

Het copyright, kopijrecht en auteursrecht zij expliciet voorbehouden aan impegno Nederland BV<sup>®</sup>. Ter beschikking stellen aan derden kan slechts met goedkeuring van impegno Nederland BV – Maatschappelijke organisatie, KvK 34099275

Versie 8/oktober 2022

## **1. Begripsbepalingen**

### 1.1. Zorgaanbieder

impegnologo, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

### 1.2. Zorgverlener

Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg, begeleiding en/ of ondersteunende werkzaamheden verricht, als medewerker in dienst, extern ingehuurde, stagiaire of vrijwilliger ten behoeve van onder 1.1 bepaalde zorgaanbieder.

### 1.3. Klager

Een natuurlijk persoon die een klacht heeft ingediend; zijnde de cliënt in zorg bij onder 1.1 benoemde zorgaanbieder of diens nabestaande, familielid of (wettelijk) vertegenwoordiger namens de cliënt met -indien bij leven- diens toestemming of indien de cliënt een jeugdige is, zijn wettelijk vertegenwoordiger(s).

### 1.4. Klacht

Een klacht in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) of in het kader van de Jeugdwet betreft onvrede over de geleverde zorg door zorgaanbieder, betreffende de zorg of kwaliteitsborging en/of het professioneel functioneren van een werknemer.

### 1.5. Aangeklaagde

Diegene waar de, door klager geformuleerde, klacht betrekking op heeft.

### 1.6. Indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling, telefonisch of schriftelijk worden ingediend door een persoon, zoals omschreven in 1.3. Indien de klacht mondeling of telefonisch met de klachtenfunctionaris wordt besproken, zal deze in samenspraak met de klager schriftelijk worden vastgelegd voordat deze in behandeling kan worden genomen. Een klacht die ingediend wordt via [klacht@impegnologo.nl](mailto:klacht@impegnologo.nl) wordt ontvangen in een inbox waar enkel de onafhankelijke klachtfunctionaris toegang tot heeft.

### 1.7. Niet ontvankelijk verklaren

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klager niet een persoon is zoals omschreven in artikel 1.3.
- De aangeklaagde een ander persoon betreft als omschreven in artikel 1.2.
- De klacht van andere aard is dan beschreven onder artikel 1.4.
- Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen, gezien er niet aan o.a. (onderzoek)voorwaarden 'hoor en wederhoor' kan worden voldaan.
- Indien eenzelfde klacht van de klager nog in behandeling is of al behandeld is en zich ter zake van het onderwerp waarop die klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- De klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord en/ of geeft geen toestemming om aangeklaagde te horen.
- Het een klacht is in het kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

Indien een klacht niet ontvankelijk is verklaard, stelt de klachtenfunctionaris de klager hiervan uiterlijk

binnen vier weken na ontvangstdatum op de hoogte. Dit gebeurt schriftelijk en met redenen onderbouwd.

### 1.8. Klachtenfunctionaris

Ter bevordering van een laagdrempelige onafhankelijke klachtenafhandeling heeft de Raad van Bestuur een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld.

## **2. Taakomschrijving klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid om - met - de klager:

- op informele wijze tot een afdoende oplossing te komen omtrent de klacht;
- inzet op herstel van de relatie tussen klager en (potentiële) aangeklaagde;
- mogelijkheden tot bemiddeling na te gaan;
- op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden een klacht via het (digitale)klachtenformulier in te dienen;
- op diens verzoek te informeren over de werkwijze van de klachtenregeling en mogelijkheden;
- informeren over de manier waarop klager zich bij kan laten staan door de clientvertrouwenspersoon, familievertrouwenspersoon en, bij klachten in Jeugd- en Gezinstrajecten, het AKJ ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)).
- zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
- te informeren over het 'hoor en wederhoor' principe met betrekking tot de klacht en aangeklaagde;
- degene op wie de klacht betrekking heeft zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de indiening van de klacht en informatie te geven over het verloop van de procedure.

### 2.1. Beroepshouding klachtenfunctionaris

De beroepshouding van een klachtenfunctionaris is onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer. Het uitvoeringsbesluit Wkkgz geeft voor de interne klachtenfunctionaris de volgende minimale eisen:

- is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

### 2.2. Zittingsduur

Voor de interne afhandeling van klachten is een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld. Jaarlijks wordt er geëvalueerd of de dienstverlening van de klachtenfunctionaris voldoet aan de door impegn gestelde eisen. De Raad van Bestuur ziet toe op naleving en het evalueren van de overeenkomst.

### 2.3. Ontslag als klachtenfunctionaris

Raad van Bestuur beslist tot opzegging van de overeenkomst met de klachtenfunctionaris. Eventuele contractuele gevolgen, evenals de taak tot continuering van de klachtenregeling, valt onder de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur.

## **3. Termijn Wkkgz**

De Wkkgz stelt een beoordelingstermijn van zes weken na het formeel (schriftelijk) ontvangen van een klacht. De klachtenfunctionaris draagt de verantwoordelijkheid te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen.

### 3.1 Telefonisch indienen klacht

Bij het telefonisch indienen van een (formele) klacht geldt het volgende:

- De klachtenfunctionaris vraagt de klager de klacht schriftelijk in te dienen via brief of e-mail; eventueel bestaat de mogelijkheid de klacht gezamenlijk schriftelijk vast te leggen.
- Hierbij neemt de klachtenfunctionaris de verantwoordelijkheid over van het op schriftstellen van de klacht, maar beslist niet over de inhoud.

In beide gevallen bevestigt de klachtenfunctionaris de formele klachtmelding aan de klager. De dagtekening van de klachtbevestiging geldt als ontvangstdatum.

#### 3.1.2. Verlengen termijn

De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden, met maximaal vier weken, als dit nodig blijkt te zijn voor het onderzoek naar de klacht. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de verslaglegging/documentatie en het bewaken van de termijn. De klachtenfunctionaris stelt de klager en impegn schriftelijk op de hoogte bij vertraging in de behandeling van de klacht.

### 3.2. Verjaringstermijn

Een klager kan een officiële klacht indienen over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden tijdens de hulpverlening/ ondersteuning van impegn in de afgelopen twee jaren.

- Na het verstrijken van het termijn van 2 jaren, zal de klachtenfunctionaris geen officiële klacht in behandeling nemen.
- Het staat de klager vrij om zijn ervaringen na het verjaringstermijn van 2 jaren met de klachtenfunctionaris te delen. De klachtenfunctionaris zal dit gesprek volgens de principes 'klachtopvang' behandelen. Een klacht kenbaar gemaakt na het verjaringstermijn wordt altijd afgehandeld in de informele fase en als zodanig opgenomen in de klachtenmonitor.

## **4. Klachten met betrekking tot Jeugd en Gezin – Jeugdwet – Externe Klachtencommissie Jeugd en Gezin**

### 4.1 Toepasselijkheid Jeugdwet

De Jeugdwet voorziet in een eigen klachtenregeling en verplicht o.a. tot klachtbehandeling door een klachtencommissie. Voor wat betreft de uitgangspunten van klachtenbehandeling zijn er geen grote verschillen (positie klager, positie aangeklaagde, onafhankelijke klachtencommissie, hoor en wederhoor e.d.) tussen de klachtenregeling op basis van de Wkkgz en de klachtenregeling op basis van de Jeugdwet. Daarom is deze regeling ook van toepassing op klachten in het kader van de Jeugdwet. In dit artikel zullen de regels die afwijken van de Wkkgz specifiek worden benoemd.

Voorop staat dat impegnologo het ook bij klachten in jeugd- en gezinstrajecten belangrijk vindt dat wij samen met klager tot een oplossing komen. Het heeft dan ook de voorkeur van impegnologo dat klager de route die in dit reglement is geschetst (bespreken met hulpverlener en/of bemiddeling door klachtenfunctionaris), volgt.

### 4.2. Externe Klachtencommissie Jeugd en Gezin

Jij hebt ook het recht om direct over te gaan tot het indienen van een rechtstreekse klacht bij de externe klachtencommissie. De behandeling van een klacht gericht aan de externe klachtencommissie wordt gedaan door een instantie die niet is verbonden aan impegnologo, instelling of een beroepsgroep: Klachtenportaal Zorg. Het Projectenteam Zorgkwaliteit draagt zorg voor de documentatie van het klachtenproces wanneer de externe onafhankelijke commissie de klacht in ontvangst neemt.

Tegen een uitspraak van de externe klachtencommissie kun je niet in beroep gaan. Indien gewenst kun je na hun aanbevelingen en de reactie over de opvolging daarop door de Raad van Bestuur van impegnologo, wel je klacht alsnog door de Geschillencommissie Zorg laten beoordelen.

Wanneer je je klacht direct bij de externe klachtencommissie wenst in te dienen, kun je [hier](#) het klachtenreglement vinden.

## **5. Externe klachtencommissie GGZ 18+ en Begeleiding volwassenen**

De behandeling van een klacht gericht aan de externe klachtencommissie wordt gedaan door een instantie die niet is verbonden aan een instelling of een beroepsgroep, de Geschillencommissie Zorg.

Voor ZZP'ers geldt dat wanneer een klacht op de persoon is gericht en intern niet succesvol afgehandeld is, de officiële klacht kan worden ingediend bij de beroepsvereniging waar de ZZP'er bij is aangesloten. Het Projectenteam Zorgkwaliteit draagt zorg voor de documentatie van het klachtenproces wanneer de externe onafhankelijke commissie de klacht in ontvangst neemt.

## **6. Intrekken van een klacht**

De klager kan een klacht intrekken, zolang de klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie nog niet tot een schriftelijk advies omtrent de klacht is gekomen. Het intrekken van de klacht kan zowel schriftelijk als mondeling. De klachtenfunctionaris legt het intrekken van de klacht vast in het klachtendossier, voorzien van datum, tijdstip en eventuele motivatie voor de beslissing. De

klachtenfunctionaris bevestigt de klager schriftelijk van het intrekken van de klacht en sluit het klachtendossier. Klachten die ingetrokken zijn worden bijgehouden in de klachtenmonitor.

## **7. Medewerking verlenen, vanuit perspectief aangeklaagde**

Aangeklaagde heeft de verplichting om medewerking te verlenen aan de klachtafhandeling, zoals bereidheid om een toelichting te geven op het eigen handelen. Een aangeklaagde is niet verplicht om mee te werken aan een bemiddelingspoging. Dit moet vrijwillig gebeuren om kans van slagen te hebben.

## **8. Privacy**

### **8.1. Geheimhouding**

De klachtenfunctionaris, alsmede alle overige betrokkenen die bij de klachtafhandeling zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens en de informatie die betrekking hebben op de procedure. Behoudens de gevallen waarin een wettelijk voorschrift deze personen tot bekendmaking verplicht.

### **8.2. Verwerking persoonsgegevens**

8.2.1. De overeenkomsten tussen impegnologo en de externe klachtencommissies bieden geen zelfstandige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens tussen partijen. Enerzijds omdat de betrokkene (klager) geen partij is bij de overeenkomst. Anderzijds omdat de externe klachtencommissies geen partij zijn bij de overeenkomst tussen impegnologo en de klager. Verwerking van persoonsgegevens door de externe klachtencommissies vindt enkel en alleen plaats op initiatief van een klager die zich met een klacht tot de externe klachtencommissie wendt.

8.2.2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens over de klachtbehandeling zoals het documenteren van het verloop en de adviezen. Het opslaan van de gegevens heeft als doel de continuïteit van het proces te waarborgen en het faciliteren van data ten behoeve van verantwoording en monitoring.

8.2.3. impegnologo is verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de verkregen persoonsgegevens vanuit de AVG.

8.2.4. Omdat er sprake is van twee afzonderlijke- en zelfstandige verantwoordelijken (impegnologo en de externe klachtencommissie) met twee gescheiden verwerkingsprocessen, waar persoonsgegevens tussen partijen alleen op basis van de toestemming van de cliënt uitgewisseld (kunnen) worden, is zowel een verwerkersovereenkomst als een data uitwisselingsovereenkomst niet van belang.

8.2.5. Documenten met betrekking tot de klachtgegevens, de uitwerking, behandeling en uitspraak van de klacht worden maximaal twee jaar nadat de klachtbehandeling is afgerond bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **9. Verantwoording**

### **9.1. Verantwoording externe klachtencommissie aan impegnologo**

De klachtenfunctionaris verricht werkzaamheden op het moment dat een (potentiële) klager contact opneemt middels de daarvoor bestemde routes. Naast individuele meldingen bevatten alle (potentiële) klachten/ onvrede, bij elkaar mogelijk ook signalen. impegnologo evalueert 4 keer per jaar de

meldingen waarin zij schematisch verslag doet van de stand van zaken omtrent de binnengekomen klachten. Daarnaast legt de externe Merlijngroep in een jaarverslag verantwoording af over het geleverde werk, aantallen meldingen en (potentiële) klachten, beschrijven van signalen, trends en/of aandachtspunten vanuit de meldingen van het afgelopen kwartaal. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de verslagen besproken worden in het directieoverleg t.b.v. kwaliteitsverbetering.

#### 9.1.2. Externe verantwoording

Het Projectenteam Zorgkwaliteit, onder verantwoordelijkheid van de directie, draagt zorg voor de documentatie van verkregen klachtenmonitor- en jaarverslagen. Deze documentatie omtrent de klachten of klachtbijstand is beschikbaar voor kwaliteitsverantwoording naar toezichthoudende instanties en kwaliteitskeurmerk-auditoren.

#### 9.2. Monitoring

Het aantal klachten, de aard ervan en de aanbevelingen of aandachtspunten zijn belangrijke kwaliteitsinformatie. Naast de klachtenmonitor en het jaarverslag van de externe klachtencommissie houdt het Projectenteam Zorgkwaliteit in opdracht van de directie, een overzicht bij van de klachten die bij de externe klachtencommissie terechtkomen. De geanonimiseerde informatie over klachten wordt vastgelegd in een beveiligde elektronische omgeving. De aanwezige informatie wordt in relatie gebracht met andere kwaliteitsinformatie, zoals de tevredenheid van cliënten. Het doel is om eventuele verbanden te leggen en kwaliteitsverbeteringen aan te brengen.

#### 9.3. Meldingsplicht klachtenfunctionarissen

Indien een klacht zich richt op een ernstige (levensbedreigende) situatie of wettelijk niet toelaatbare situatie, stelt de klachtenfunctionaris de Raad van Bestuur hiervan direct in kennis. De melding betreft hetgeen noodzakelijk om de betreffende situatie te onderbouwen. Indien de Raad van Bestuur het, in het kader van passende verbetermaatregel(en), nodig acht kan de klachtenfunctionaris –met redenen omkleed– worden verzocht om nadere toelichting en/of specifieke beschrijvingen te geven betreffende de gemelde situatie(s).

### **10. Kosten**

#### 10.1 Kosten inbegrepen klachtenregeling:

- impegnologo betaalt de kosten van de in- en externe klachtenbehandeling. impegnologo berekent deze niet door aan de klager of aangeklaagde;
- met uitzondering van een klacht op de persoon bij een ZZP'er, deze kosten zijn voor de ZZP'er zelf;
- indien de klager, onafhankelijk van impegnologo en kosteloos - bijstand wenst, kan een beroep worden gedaan op de cliëntvertouwenspersoon of familievertouwenspersoon.
- Voor vragen, klachten of advies met betrekking tot Jeugd en Gezin kun je ook kosteloos contact opnemen met het AKJ.

#### 10.2 Kosten niet-inbegrepen bij klachtenregeling

- Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager, zijn voor de rekening van de klager.
- Kosten voor het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie Zorg zijn voor rekening van klager.



- Indien de klachtenfunctionaris het inzetten van een of meer externe deskundigen ten behoeve van het onderzoek nodig acht, zal de externe klachtencommissie het verzoek aan het Raad van Bestuur voorleggen. De Raad van Bestuur maakt de beslissing omtrent het inwilligen of afwijzen van het verzoek.

### **11. Geschil**

Er is sprake van een geschil als een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust. De klager kan een geschil voorleggen aan de externe Geschillencommissie Zorg.

### **12. Wijziging klachtenreglement**

De Raad van Bestuur kan het klachtenreglement wijzigen of aanvullen, na voorafgaand schriftelijke instemming bij de centrale cliëntenraad tot het geven van hun visie, wijzigingen en/of aanvullingen op de voorgestelde wijzigingen. Indien de wijzigingen gevolgen heeft voor de externe klachtencommissie draagt het Raad van Bestuur er zorg voor dat deze wijzigingen worden medegedeeld aan de externe klachtencommissie.

### **13. Onvoorziene omstandigheden**

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