

Klachtenreglement Yes We Can Clinics

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doel van het reglement.....	1
1.2 Definitiebepalingen	1
2. Indienen	3
2.1 Werkwijze indienen klacht	3
2.2 Hulp bij indienen klacht en bemiddeling	3
3. Behandeling formele klachten	3
3.1 Behandeling van een interne formele klacht.....	3
3.2 Behandeling van de formele klacht door de klachtencommissie	4
3.4 Melding van een ernstige situatie aan de Raad van Bestuur	5
3.5 Kennisgeving door de klachtencommissie aan de klager.....	5
3.6 Stopzetting behandeling van de formele klacht door klachtencommissie	6
3.7 Beslissing inzake een formele klacht door klachtencommissie	7
4. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	8
5. Overige bepalingen	8
5.1 Beroepsmogelijkheid klachtencommissie	8
5.2 Overige klacht- en meldmogelijkheden	8
5.3 Kosten	8
BIJLAGE I: klachtenformulier	9

1. Inleiding

Yes We Can Clinics, nader te noemen YWCC, streeft naar het leveren van zorg op een hoog niveau. Om hiertoe te komen streeft YWCC naar duidelijke informatieverstrekking en goede communicatie met zijn cliënten. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets mis kan gaan en de cliënt teleurgesteld of ontevreden kan zijn. Met het klachtenreglement wil YWCC een werkwijze hanteren om eventuele ontevredenheid van cliënten weg te nemen en bovendien te leren van klachten zodat soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen worden en de zorg nog beter wordt.

1.2 Doel van het reglement

- Bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van YWCC door het klachtenreglement en het klachtenproces in te zetten als een instrument ter verbetering van de dienstverlening.
- Werken conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de regeling zoals vastgelegd in de Jeugdwet.

1.2 Definitiebepalingen

Beklaagde

De persoon, werkzaam voor of bij YWCC, tegen wie de klacht zich richt, of YWCC zelf.

Calamiteit

Volgens De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is een calamiteit (die gemeld moet worden): "iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt van de instelling heeft geleid"

Cliëntenraad

De cliëntenraad, ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018), die binnen het kader van de doelstellingen van YWCC in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.

Ernstige situatie

Hiervan is sprake in de situatie van vermeend seksueel misbruik, een calamiteit en/of een ander misdrijf op grond van de wet.

Extern formele klacht

Iedere schriftelijke klacht die door de klachtencommissie ontvangen wordt nadat klager eerst een informele en interne formele klachtprocedure heeft doorlopen.

Gedraging

Elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.

Geheimhouding

Voor de personen die betrokken zijn of worden bij de uitvoering van deze regeling geldt dat zij bij hun taakvervulling rekening houden met de privacy en de persoonlijke integriteit van zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt geheel volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Zij hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle gegevens met een vertrouwelijk karakter of waarvan vertrouwelijkheid redelijkerwijs vermoed kan worden. Klachten worden intern besproken, op basis van anonimiteit.

Gewone meerderheid van stemmen

Bij een even aantal van stemmen binnen de klachtencommissie, heeft de voorzitter de beslissende stem.

Inspecteur

De bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Interne formele klacht

Iedere schriftelijke klacht die door direct betrokkenen binnen de afdeling/locatie wordt ontvangen.

Interne klachtenfunctionaris

Interne onafhankelijke klachtenfunctionaris die ondersteuning biedt bij het indienen, bespreken van en bemiddelen bij klachten.

Externe formele klacht

Iedere schriftelijke klacht die door de klachtencommissie wordt ontvangen.

Klacht

Een uiting van onvrede of ongenoegen tegen een gedraging van een medewerker van YWCC of wijze van behandeling door YWCC.

Klager

De cliënt die een klacht indient of diegene die namens een cliënt een klacht indient. Dit kan zijn diens wettelijk vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer, diens naaste(n) en/of diens nabestaanden.

Voor klagers die minderjarig zijn wordt conform de regeling inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (art. 7:450 BW) gehandeld:

- minderjarigen boven de 16 jaar kunnen zelfstandig als klager optreden;
- betreft het minderjarigen tussen de 12 en 16 jaar dan dienen in beginsel zowel ouders als kind de klacht te ondertekenen;
- minderjarigen onder de 12 jaar kunnen niet als klager optreden, maar worden vertegenwoordigd door hun wettelijke vertegenwoordiger(s).

Lijn

De afdeling/locatie waarbinnen cliënt wordt behandeld.

Klachtencommissie

De commissie, ingesteld door de Raad van Bestuur, zoals bedoeld in wet- en regelgeving aangaande de behandeling van klachten van cliënten tegen YWCC. De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen waarover uitsluitend, als gevolg van een wettelijk voorschrift, een rechter bevoegd is.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De wet inzake regels met betrekking tot de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.

2. Indienen

2.1 Werkwijze indienen klacht

Klager heeft een tweetal mogelijkheden om een formele klacht kenbaar te maken. Iedere mogelijkheid wordt hierna afzonderlijk toegelicht:

1. Ten eerste kan de klager zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de direct betrokkene(n) in de lijn en/of de klachtenfunctionaris. In dit geval is er sprake van een **interne formele klacht**.
2. Ten tweede kan klager zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de klachtencommissie nadat klager eerst een interne formele klacht heeft ingediend en de hierbij horende procedure heeft doorlopen. In dit geval is er sprake van een **externe formele klacht**.

Een interne formele klacht dient schriftelijk te worden gemeld bij de betrokkene(n) in de lijn en/of de interne klachtenfunctionaris.

Indien gekozen wordt om de klacht te melden bij de klachtencommissie, dient de klacht schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier op de website of een klachtenbrief (zie bijlage 1). De secretaris van de klachtencommissie wijst de klager op de interne klachtenfunctionaris (zie 3.2). De klachtenbrief wordt opgestuurd naar het algemene adres van Yes We Can Clinics, ter attentie van de klachtencommissie.

2.2 Hulp bij indienen klacht en bemiddeling

Voor ondersteuning bij het indienen of bespreken van klachten kunnen klagers terecht bij de interne klachtenfunctionaris. De intern klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de mogelijkheden om een klacht in te dienen, kan daarbij ondersteunen en kan ook intern bemiddelen om de klacht op te lossen, voorafgaand of na het indienen van een formele interne of externe klacht.

De klachtenfunctionaris is Marion Roefs te bereiken via:

Tel.: 040-2110311

E-mail: marion.roefs@ywcc.nl

3. Behandeling formele klachten

3.1 Behandeling van een interne formele klacht

1. Bij ontvangst van een klacht stuurt de ontvanger een kopie door aan de klachtenfunctionaris en de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie stuurt een ontvangstbevestiging met daarin een toelichting op de afwikkeling en een verwijzing naar het klachtenreglement en de interne klachtenfunctionaris. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. In alle gevallen wordt een schriftelijke bevestiging gestuurd van de afhandeling met daarin de beschrijving van de klacht en het antwoord/besluit.
2. De klager wordt binnen vier weken schriftelijk geïnformeerd over het antwoord/besluit naar aanleiding van de klacht. De secretaris van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris ontvangen een kopie. De leidinggevende kan de termijn van vier weken éénmalig te verlengen en vraagt de secretaris van de klachtencommissie de klager hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

3. De leidinggevende brengt de casus in voor de commissie Melding Incidenten Cliëntenzorg en ziet er op toe dat afspraken naar aanleiding van de klacht worden nageleefd en dat daarmee toekomstige gelijksoortige klachten worden voorkomen.
4. Indien een klacht niet met bevredigend resultaat voor de klager is afgesloten, wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie op een wijze beschreven in artikel 3. 1 van dit klachtenreglement.
5. Alle bescheiden met betrekking tot een interne formele klacht worden door de leidinggevende vastgelegd en centraal bewaard in het archief van de klachtencommissie.
6. Ernstige klachten of klachten met een structureel karakter worden door de leidinggevende schriftelijk gemeld aan de Raad van Bestuur ten behoeve van managementinformatie.
7. De Raad van Bestuur oordeelt of er eventuele maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de melding.

3.2 Behandeling van de formele klacht door de klachtencommissie

1. Externe formele klachten worden in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling. De leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak. Daarnaast wordt de klachtencommissie ondersteunt door een secretaris welke zelf geen zitting heeft in de klachtencommissie, Marianne Hoogendoorn.

De leden (exclusief de voorzitter) zijn werkzaam voor YWCC. De leden zijn:

- Mr. D.I.J. Sniijders (voorzitter)
 - Brigitte de Jager (stafmedewerker kwaliteit en beleid)
 - Janet van de Coevering (SPV, teamleider behandelaren) of een behandelaar die niet betrokken is bij de klacht.
2. De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
 3. De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie, waar de voorzitter niet werkzaam is voor YWCC.
 4. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
 5. De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende klachtencommissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervangend voorzitter in zijn plaats.
 6. Indien klager schriftelijk bezwaar heeft ingediend tegen behandeling van de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie, zal de plaatsvervangend voorzitter beslissen over de (on)gegrondverklaring van het bezwaar. Indien de plaatsvervangend voorzitter het bezwaar gegrond verklaard treedt de plaatsvervangend voorzitter in de plaats van voorzitter.

3.4 Melding van een ernstige situatie aan de Raad van Bestuur

1. De voorzitter maakt namens de klachtencommissie in geval van een formele klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een ander misdrijf aan de orde is, daarvan direct melding bij de Raad van Bestuur van YWCC.
2. De voorzitter maakt namens de klachtencommissie in geval van een formele klacht, waarbij hij een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, direct melding bij de Raad van Bestuur van YWCC.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan van melding aan de voltallige Raad van Bestuur afzien, indien de klacht zich richt tot een beklagde die deel uitmaakt van de Raad van Bestuur van YWCC. Indien voornoemd geval zich voordoet gaat de klachtencommissie verder met behandeling van de klacht zonder vooraf de voltallige Raad van Bestuur te informeren.
4. De melding aan de Raad van Bestuur van YWCC heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
5. Binnen drie werkdagen na zijn mededeling, bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur van YWCC. Tevens stelt de voorzitter klager en de beklagde in kennis van de mededeling aan de Raad van Bestuur van YWCC dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een ander misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter. Van kennisgeving aan de beklagde kan de voorzitter van de klachtencommissie af zien, indien de beklagde deel uitmaakt van de Raad van Bestuur van YWCC.
6. De klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur van YWCC om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanmelding van de melding (de totale afwikkeling van de klacht duurt uiterlijk 6-10 weken). Indien de beklagde deel uitmaakt van de Raad van Bestuur behoudt de klachtencommissie zich het recht voor de (voltallige) Raad van Bestuur niet te informeren.

3.5 Kennisgeving door de klachtencommissie aan de klager

1. De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de formele klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. De secretaris stuurt een kopie hiervan aan de eventuele vertrouwenspersoon van klager.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de secretaris dit expliciet in de ontvangstbevestiging. Bij de ontvangstbevestiging van de secretaris van de klachtencommissie aan de klager wordt verwezen naar de digitaal beschikbare versie van het klachtenreglement.
3. De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de beklagde en stelt de beklagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen termijn. Indien zich een situatie voordoet zoals bepaald in artikel 2.3 sub 1 en 3 en artikel 2.4 sub 5 van dit klachtenreglement kan de secretaris van kennisgeving aan beklagde afzien.

4. Zowel de klager als beklagde worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn van maximaal tien werkdagen na het indienen van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Klager en beklagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de klachtencommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
5. De klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Hierbij valt onder meer te denken aan getuigen en deskundigen.
6. Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen YWCC, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
7. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
8. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord in een hoorzitting, onder leiding van de voorzitter. Klager en beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een persoon naar keuze. Een hoorzitting is niet openbaar en het is het niet toegestaan om opnameapparatuur te gebruiken. Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag gemaakt door de secretaris.
9. Op verzoek van de klager of de beklagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
10. De leden van de klachtencommissie en de medewerkers die de klachtencommissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
11. De klachtencommissie kan zich na voorafgaand overleg met YWCC laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van YWCC komen.
12. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden vastgelegd en in een klachtendossier bewaard.

3.6 Stopzetting behandeling van de formele klacht door klachtencommissie

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze:
 - wordt ingetrokken; of
 - naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtencommissie dit mee aan de beklagde, YWCC en de klager.

3. Als klager te kennen heeft gegeven dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en hiermee geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de klachtencommissie dit mee aan de beklagde, YWCC en de klager.

3.7 Beslissing inzake een formele klacht door klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie inzake een klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie kan zich onbevoegd verklaren indien haar bevoegdheid ontoereikend is, zie artikel 2.2.
3. De klachtencommissie kan de formele klacht niet-ontvankelijk verklaren en besluiten de klacht niet (verder) in behandeling nemen indien:
 - het geen klacht betreft zoals in definitiebepaling van dit reglement;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is zoals in definitiebepaling van dit reglement; of
 - klager heeft nagelaten de interne formele klachtprocedure te doorlopen.
4. Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de grond(en).
5. De klachtencommissie kan de klacht ongegrond verklaren indien de klacht van onvoldoende gewicht is, dan wel kennelijk ongegrond. De klachtencommissie kan in dat geval zonder nader onderzoek de klacht ongegrond verklaren.
6. De klachtencommissie geeft geen oordeel over een schadeclaim, wel over de onderliggende gedraging.
7. De klachtencommissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen aan YWCC.
8. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
9. De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
10. De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk na de indiening van de klacht de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur van YWCC in kennis van de te volgen klachtenprocedure. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de ambtelijk secretaris namens de klachtencommissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn. Een klacht is afgehandeld binnen een termijn van 6- 10 weken.

11. De klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur van YWCC om een schriftelijke reactie op de beslissing op de klacht en op de daarbij gedane aanbevelingen.
12. De Raad van Bestuur van YWCC deelt binnen een maand na de beslissing van de klachtencommissie aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie schriftelijk mede of er naar aanleiding van die beslissing maatregelen genomen worden en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur van YWCC dit gemotiveerd mede aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur van YWCC vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal een maand waarbinnen het standpunt aan hen kenbaar zal maken.

4. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie en leidinggevenden bewaren alle bescheiden met betrekking tot een formele klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier wordt maximaal drie jaar bewaard. YWCC is bevoegd de bewaartermijn van het klachtendossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een formele klacht worden in principe niet in een cliëntdossier bewaard.

5. Overige bepalingen

5.1 Beroepsmogelijkheid klachtencommissie

Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.

5.2 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Mochten wij er onverhoopt samen niet uitkomen dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Yes We Can Clinics is aangesloten bij deze commissie omdat wij klachten serieus nemen. Ook onze cliëntenraad kan bij de commissie terecht wanneer zij het oneens is met een genomen besluit. Kijk voor meer informatie op de website '[Geschillencommissie](#)'.

5.3 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen YWCC mogen noch door de klachtencommissie noch door de Raad van Bestuur, aan klager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.

BIJLAGE I: klachtenformulier



Geestelijke GezondheidsZorg

KLACHTENFORMULIER

Geachte heer/mevrouw,

Yes We Can Clinics streeft ernaar uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken, of dat u andere punten van verbetering ziet. Wij willen dat graag van u weten, zodat wij maatregelen kunnen nemen om onze dienstverlening te verbeteren. U kunt uw formele klacht kenbaar maken middels dit formulier. Nadat u dit formulier heeft ingevuld, kunt u het opsturen naar Yes We Can Clinics, t.a.v. Secretaris Klachtencommissie, Laan van Diepenvoorde 32, 5582 LA Waalre.

Geef hieronder een zo concreet mogelijke beschrijving van de situatie(s) waarover u een klacht wilt indienen, de namen en de functies van de bij die situatie(s) betrokken personen en een beschrijving van het bezwaar dat u heeft:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wanneer u de klacht uitgebreider wilt toelichten, dan verzoeken wij u een bijlage toe te voegen.

Gegevens van de klager:

Naam: _____

Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Telefoon: _____

E-mailadres: _____

Datum: _____

Handtekening: _____