

Inhoudelijk redacteur: Petronella de Haan / Martha Kool  
 Eigenaar: Raad van Bestuur Stichting De Hoop ggz  
 Datum: 31 maart 2022  
 Status: definitief  
 Toepassingsgebied: Klachtrecht cliënten  
 Versie: 1.2  
 Classificatie: openbaar (na akkoord cliëntenraad d.d. 02 juni 2022)  
 Evaluatie: 31 maart 2024

#	Auteur	Datum	Beschrijving
1.0	Sandra Catsburg	30 maart 2021	Bepalingen rondom BOPZ verwijderen (nu De Hoop geen verplichte zorg meer biedt). Idem voor woon- en leefgemeenschap Horeb. Deze instelling is inmiddels gesloten.
1.1	Martha Kool	1 juli 2021	Toevoegen van een termijn van maximaal twee jaar voor het indienen van een klacht. Wijzigingen 1.0 en 1.1 goedgekeurd door CR op 1 juli 2021
1.2	Martha Kool	31 maart 2022	Bepalingen rondom Directie Zorg aangepast naar divisie managers (vanwege herijking structuur). Aanpassing dat RvB op de hoogte gebracht wordt middels kwartaal- en jaarrapportage. Document eigenaar is Raad van Bestuur geworden (ipv Directie). De woorden 'intranet voor cliënten' en 'BZW' zijn verwijderd omdat deze niet meer bestaan.

# Klachtenreglement De Hoop ggz

---

## Inleiding

Op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft De Hoop dit klachtenreglement vastgesteld.

De klachtenregeling staat open voor zowel cliënten van De Hoop als voor naastbetrokkenen van deze cliënten. Door de klachtenregeling en de Klachtenfunctionaris laagdrempelig toegankelijk te maken juist ook voor familieleden van cliënten, kan de Klachtenfunctionaris waar nodig en waar de naastbetrokkene daar behoefte aan heeft, tevens de rol van Familievertrouwenspersoon invullen.

Met dit reglement brengt de instelling op passende wijze de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten en naastbetrokkenen.

Het klachtenreglement is op de website van De Hoop gepubliceerd. Op verzoek kan kosteloos een exemplaar worden toegezonden.

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager of naastbetrokkene, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies aan de klager zelf, geen kosten verbonden.

## Algemeen

### Artikel 1 - Soorten procedures

De Hoop ggz kent twee soorten klachtenprocedures:

1. De procedure voor cliënten die bij De Hoop in behandeling zijn op grond van de zorgverzekeringswet, WMO of Jeugdwet (bemiddelingsprocedure conform Wkkgz)
2. De procedure voor naastbetrokkenen van een cliënt. Artikelen 4 lid 4, 6 lid 4 en 7 zijn in deze procedure niet van toepassing. De termijnen zoals genoemd in artikel 6 lid 5 en 7 zijn evenmin van toepassing

### Artikel 2 - Vertrouwenspersoon

Zowel klager als betrokkene(n) kunnen zich in beide procedures laten bijstaan dan wel laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon.

## 1. Klachtenbemiddeling conform Wkkgz

### Artikel 3 – Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling dan wel schriftelijk worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris of bij de Raad van Bestuur.

## Klachtenreglement

2. Wordt een klacht ingediend bij de Raad van Bestuur, dan zal deze de klacht doorzenden naar de Klachtenfunctionaris.
3. Het indienen van de klacht of het maken van een afspraak met de Klachtenfunctionaris kan middels [klachtenfunctionaris@dehoop.org](mailto:klachtenfunctionaris@dehoop.org)
4. Een klacht kan worden ingediend door een (ex-) cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande.
5. Een klacht kan worden ingediend door een naastbetrokkene van een cliënt.
6. Een klacht kan alleen worden ingediend als deze betrekking heeft op een gebeurtenis die maximaal twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

### Artikel 4 – Advisering door de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht of het verzoek om een afspraak, contact op met de klager
2. Zo spoedig mogelijk vindt een (telefonisch) gesprek plaats tussen Klachtenfunctionaris en klager, waarin de Klachtenfunctionaris (nader) inventariseert wat de klacht is en wat klager wil bereiken met het indienen van de klacht, met inachtneming van de ontvankelijkheid van de klacht (zie art. 3 lid 4).
3. De Klachtenfunctionaris bespreekt met klager de opties voor indiening van de klacht:
  - a. Informeel, de Klachtenfunctionaris faciliteert bij de *opvang* van de klacht, indiening van de klacht kan mondeling
  - b. Formeel, de Klachtenfunctionaris neemt de klacht in *behandeling*, indiening van de klacht moet schriftelijk plaatsvinden
4. Gaat de klacht over een situatie waarbij de Klachtenfunctionaris zelf betrokken is, of is om een andere reden de onafhankelijkheid van de functionaris voor klager niet vast te stellen, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Klachtenfunctionaris van De Brug.
5. In het geval de klacht mondeling wordt ingediend en klager wenst een formele klacht in te dienen, ondersteunt de Klachtenfunctionaris de klager bij het op schrift stellen van diens klacht.
6. In het geval het indienen van de klacht elders meer op zijn plaats is, dan ondersteunt de Klachtenfunctionaris de klager in het kenbaar maken van zijn klacht bij de betreffende instantie.
7. In het geval de klacht zorg betreft die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere organisatie verleend, en de klager ook bij betreffende andere organisatie een klacht heeft ingediend, dan worden beide klachten gecombineerd behandeld, (gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang van de zorg), tenzij klager daarvoor geen toestemming geeft.

### Artikel 5 – Klachtenopvang

1. Het doel van klachtenopvang is om de klacht zo laagdrempelig mogelijk, met en door degene op wie de klacht zich richt, op te lossen waarbij het herstellen van de relatie tussen klager en betrokkene(n) centraal staat.
2. Afhankelijk van de wens van klager faciliteert de Klachtenfunctionaris de klachtopvang. Dit kan variëren van het plannen van het gesprek tot en met het participeren in het gesprek tussen klager en betrokkene(n).

## Klachtenreglement

3. Leidt klachtenopvang bij klager niet tot het gewenste resultaat dan kan alsnog een formele klacht ter behandeling worden ingediend.

### Artikel 6 – Bemiddeling

1. Het doel van bemiddeling is het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder (betrokkene(n)) zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
2. De Klachtenfunctionaris zendt de klacht door naar betrokkene(n) met het verzoek een reactie te geven op de klacht, en naar het afdelingsmanagement van de afdeling waaronder betrokkene valt. Ook de betreffende divisiemanager wordt op de hoogte gesteld van de klacht. Indien de Klachtenfunctionaris dat wenselijk/noodzakelijk acht, kan de klacht in plaats van aan de divisiemanager, aan de Raad van Bestuur worden toegezonden.
3. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig. Daarbij toetst de Klachtenfunctionaris of door betrokkene(n) is gehandeld volgens de voor hem geldende beroepsnorm.
4. Ten behoeve van het onderzoek naar de klacht heeft indien nodig, de Klachtenfunctionaris conform het privacyreglement toegang tot het dossier van klager. Klager ondertekent hiertoe het formulier in de bijlage ‘toestemming dossier’.
5. De Klachtenfunctionaris van De Hoop tracht vervolgens door bemiddeling tussen klager en betrokkene(n) de zaak op te lossen. De bemiddelaar doet zijn/haar eindrapportage van de bemiddeling, zoveel mogelijk voorzien van een voorstel tot afwikkeling, toekomen aan de divisiemanager binnen vijf weken na schriftelijke indiening van de klacht. Klager wordt door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De divisiemanager formuleert binnen een week na ontvangst van het advies een schriftelijke mededeling aan klager waarin met redenen is omkleedt tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de divisiemanager over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. Blijkt dat voor de behandeling van de klacht meer dan de wettelijke termijn van 6 weken nodig is dan kan deze termijn eenmalig met 4 weken verlengd worden. De Klachtenfunctionaris meldt dit voor het aflopen van de termijn van 6 weken, schriftelijk aan klager.
8. De Raad van Bestuur wordt door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld middels de kwartaal- en jaarrapportage.

### Artikel 7 – Geschillencommissie

1. Voor cliënten van De Hoop die zorg ontvangen op grond van de zorgverzekeringswet staat een gang naar de geschillencommissie open als:
  - a. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 6 lid 6 de klacht naar het oordeel van klager onvoldoende wegneemt;
  - b. Van cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
2. De Hoop ggz is aangesloten bij de geschillencommissie ggz:

De Geschillencommissie  
Postbus 90600

## **Klachtenreglement**

2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **Overige bepalingen**

### **Artikel 8 – Klachtenfunctionaris**

1. De Klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft
2. De Klachtenfunctionaris heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnorm en taakomschrijving en zonder inmenging van de zorgaanbieder.
3. Voor de Klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent alles wat tijdens de uitoefening van zijn taak hem ter kennis komt.

### **Artikel 9 – Dossiervoering**

1. De Klachtenfunctionaris maakt verslag op van de werkzaamheden in het kader van de behandeling van de klacht en vormt hiervan een dossier met een vertrouwelijk karakter.
2. Zowel klager als betrokkene(n) hebben recht op inzage van het klachtendossier.
3. Het dossier blijft tot 15 jaar na de datum van de schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 6 lid 6 onder beheer van de Klachtenfunctionaris en zal daarna worden vernietigd.

## **BIJLAGE 1 - BEGRIPSBEPALINGEN**

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

### **Betrokkene**

Degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Cliënt**

Degene met wie De Hoop een zorgrelatie heeft of heeft gehad.

### **De Hoop**

De instelling of diens medewerker, waarop de klacht betrekking heeft.

### **Divisiemanager**

De divisiemanager die een van de vier zorgafdelingen (divisies) van de Hoop aanstuurt.

### **Klacht**

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten alsmede tegen het nemen van een besluit door een medewerker van De Hoop, dan wel De Hoop zelf, in het kader van de zorgverlening, dat gevolgen heeft voor een cliënt van De Hoop. Klachten die zich enkel en alleen richten op woonomstandigheden van cliënten (zonder verblijfsindicatie) van de MO te Dordrecht vallen buiten de reikwijdte van dit reglement en dienen bij de teamleider te worden ingediend.

## **Klachtenreglement**

### **Klachtenfunctionaris**

Een door de Raad van Bestuur aangewezen persoon binnen De Hoop, die de klachtenbemiddeling uitvoert.

### **Klager**

Een cliënt van De Hoop, diens vertegenwoordiger of nabestaanden, of de naastbetrokkene van een cliënt die een klacht indient.

### **Medewerker**

Degeene met wie door De Hoop één der volgende overeenkomsten is gesloten:

- arbeidsovereenkomst;
- overeenkomst tot opdracht;
- stage-overeenkomst;
- vrijwilligersovereenkomst.

### **Naastbetrokkene**

Ouders, kinderen, familieleden, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt. Zij zijn voor de cliënt vaak de belangrijkste personen in hun leven. Naastbetrokkenen kunnen een klacht indienen over de wijze waarop zij bejegend zijn door (een medewerker van) De Hoop. Naastbetrokkenen kunnen geen klacht indienen over de wijze waarop een cliënt is bejegend door De Hoop, tenzij betrokken cliënt daarvoor schriftelijk toestemming geeft. .

### **Raad van Bestuur**

Het orgaan dat De Hoop bestuurt.

### **Vertrouwenspersoon**

De persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene(n) dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.

### **Wet**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### **Wettelijk vertegenwoordiger**

De ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

### **Zorgrelatie**

Overeenkomst waarbij De Hoop zich verbindt tegenover een ander, de opdrachtgever, tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.

### Addendum - Jeugd

Vooralsnog is in de Jeugdwet met betrekking tot de behandeling van klachten het oude artikel uit de Wkcz opgenomen. Dat wil zeggen dat jeugdigen en hun wettelijk vertegenwoordigers voor de behandeling van hun klacht nog bij een klachtencommissie terecht moeten kunnen. Toegezegd is dat de Jeugdwet gaat worden aangepast op de Wkkgz, zodat ook voor aanbieders van jeugdzorg de Klachtenfunctionaris in plaats van de klachtencommissie verplicht wordt. Zo lang dit echter nog niet het geval is, geldt dit addendum voor cliënten van De Hoop onder de 18 jaar.

### Artikel 10 – Behandeling door de klachtencommissie

1. Een cliënt van De Hoop die zorg ontvangt op grond van de jeugdwet kan ervoor kiezen om in plaats van of in opvolging van behandeling van de klacht door de Klachtenfunctionaris, de klacht voor te leggen ter behandeling aan de klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie wordt ad hoc samengesteld door de Klachtenfunctionaris en bestaat uit een externe (niet in dienst van De Hoop) voorzitter – jurist, een behandelaar van de divisie volwassenenzorg, en een medewerker van de afdeling beleidsadvisering. De Klachtenfunctionaris fungeert als ambtelijk secretaris van de commissie.
3. Indien de commissie besluit tot in behandeling nemen van de ingediende klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de commissie toe te zenden.
4. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de commissie kan indienen.
5. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt. Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
6. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
7. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
8. Medewerkers van de betrokken instelling die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de voorzitter van het bestuur van de instelling.
9. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats; dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een uitspraak.
10. Het standpunt van de commissie wordt vastgesteld binnen twee maanden na het indienen van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de commissie deze termijn gemotiveerd tweemaal verlengen. Bij gebreke van eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid beslissend.
11. De uitspraak bevat in elk geval de volgende elementen:

## Klachtenreglement

- a. Een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond.
  - b. Een voldoende motivering van het oordeel.
  - c. De namen van voorzitter en ambtelijk secretaris onderaan de uitspraak. De ambtelijk secretaris tekent in opdracht nadat de commissieleden hebben ingestemd met de tekst van het advies.
12. De uitspraak kan eventueel worden aangevuld met:
- a. Een advies over maatregelen ten aanzien van de betrokkene;
  - b. Een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
13. De commissie maakt haar uitspraak binnen twee weken na totstandkoming schriftelijk bekend aan de klager, betrokkene(n) en de Raad van Bestuur van de instelling.

## Artikel 11 - Standpunt van de instelling

1. De raad van bestuur is gehouden binnen een maand na datum ontvangst van de uitspraak van de commissie zijn standpunt te bepalen.
2. Indien het standpunt van de bestuursvoorzitter van de instelling overeenstemt met de adviezen van de commissie, dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene(n) en de commissie.
3. Indien het standpunt van de bestuursvoorzitter afwijkt van de adviezen van de commissie, dient hij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan degenen bedoeld in lid 2 van dit artikel.