

Klachtenprocedure voor cliënten

Titel:	Klachtenprocedure voor cliënten
Auteurs:	Maaïke Krijger, Mariska Hendriks, Danny van Stam
Documentbeheerder:	Mariska Hendriks
Vastgesteld door:	Raad van Bestuur
Ingangsdatum:	17 mei 2023
Controledatum:	1 mei 2025

Inhoudsopgave

Achtergrondinformatie	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen (definities)	3
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3 Indienen van een klacht	5
Artikel 5 Ontvankelijkheid.....	5
Artikel 6 Behandelen van een klacht	5
Artikel 7 Beoordeling van een klacht door de regiodirecteur	6
Artikel 8 Stopzetten klachtbehandeling.....	6
Artikel 9 Externe klachtencommissies	7
Artikel 10 Geschillencommissie Zorg	7
Artikel 11 Geheimhouding	7
Artikel 12 Registratie en archivering klachten	7
Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden	7
Artikel 14 Kosten.....	7
Artikel 15 Openbaarmaking klachtenprocedure	7
Artikel 16 Evaluatie	8
Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden	8
Artikel 18 Vaststelling en wijziging klachtenprocedure	8
Artikel 19 Datum van inwerkingtreding.....	8

Achtergrondinformatie

Santé Partners zet zich in om de zorg- en ondersteuning aan cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt niet tevreden bent. Wanneer u ontevreden bent, vragen we u dit als het mogelijk is in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Uiteraard is het ook mogelijk om uw onvrede direct met de leidinggevende van de medewerker(s) of de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken. Tevens bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen via het klachtenformulier op de website www.santepartners.nl.

Santé Partners doet zijn uiterste best om klachten op een goede manier af te handelen. We streven naar het bereiken van een voor de klager, beklagde en organisatie bevredigende oplossing. Een klacht zien we als een signaal waarmee het beleid, de zorg of ondersteuning aan onze cliënten verbeterd kan worden.

In deze procedure staat beschreven hoe wij binnen Santé Partners omgaan met klachten van cliënten. Deze regeling is bedoeld voor alle cliënten van Santé Partners en hun naasten. Deze regeling is opgesteld in lijn met geldende wet- en regelgeving.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen (definities)

Santé Partners hecht aan diversiteit. Daar waar de mannelijke vorm gebruikt is in deze klachtenregeling voor bijvoorbeeld cliënt, beklagde en klager, kan ook de vrouwelijke vorm of enige andere vorm gelezen worden en omgekeerd.

Beklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Cliënt:	natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Santé Partners zorg of ondersteuning verleent of heeft verleend
Cliëntvertrouwenspersoon:	de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) ondersteunt indien gewenst cliënten bij onvrede en klachten over de geboden zorg of ondersteuning van Santé Partners. De CVP is onafhankelijk.
Klacht:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Santé Partners of door een persoon die voor Santé Partners werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij Santé Partners, via het klachtenformulier op de website www.santepartners.nl
Klager:	degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door: • een cliënt • de vertegenwoordiger van een cliënt • de gemachtigde van een cliënt • de zaakwaarnemer van een cliënt • de nabestaanden van een cliënt
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van Santé Partners

Vertegenwoordiger:	de persoon of personen die Santé Partners op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt
Wzd:	Wet zorg en dwang
Zorg en ondersteuning:	alle typen zorg, ondersteuning, begeleiding en diensten die Santé Partners aanbiedt

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Santé Partners vraagt cliënten die ontevreden zijn om hun onvrede eerst met de betrokken medewerker te bespreken. Als dit niet mogelijk of wenselijk is, is het mogelijk de onvrede te bespreken met de leidinggevende van de medewerker of met de cliëntvertrouwenspersoon.
2. De medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om zijn ontevredenheid 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.
3. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon.
4. Cliënten kunnen terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon¹ van Santé Partners. Deze kan bemiddelen tussen de cliënt en de beklaagde en/of de organisatie. Ook kan hij de cliënt informeren over de klachtenprocedure en het indienen van een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt ook ondersteunen bij het formuleren van de klacht.
 - a. De cliëntvertrouwenspersoon is inhoudelijk niet betrokken bij de afhandeling van klachten. Hij verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
 - b. Santé Partners onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden verricht. Dit betekent dat Santé Partners zich niet mengt in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 - c. De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing die zowel voor de klager als de beklaagde bevredigend is en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
 - d. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en/of naasten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Bewaring en registratie vinden zodanig plaats dat de privacy van betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage hebben. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
 - e. De gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon van Santé Partners zijn: dhr. Danny van Stam, per mail bereikbaar via cliëntvertrouwenspersoon@santepartners.nl en telefonisch bereikbaar via 06 - 51 95 2422.
5. Voor vragen of klachten over een beperking in vrijheid binnen de zorg en ondersteuning die geleverd wordt door Santé Partners, kan een cliënt ook rechtstreeks terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd van het Adviespunt Zorgbelang. De gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd zijn: mw. Tessa Verlaan, telefonisch bereikbaar via 06-30378793 of per mail via tessaverlaan@zorgbelangcvp.nl of via www.adviespuntzorgbelang.nl
6. 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.

¹ Voor klachten rond jeugdhulp bestaat ook de mogelijkheid om een beroep te doen op de vertrouwenspersoon van de gemeente waarin de klager woonachtig is.

7. Indien een cliënt een gebieds- of locatiemanager 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.
8. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op deze klachtenprocedure.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk bij voorkeur via het [digitale klachtenformulier](#), ingediend worden bij Santé Partners. Het klachtenformulier is te vinden op de website www.santepartners.nl
2. Een cliënt kan in geval van een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) ook rechtstreeks een klacht indienen bij de [Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg \(KCOZ\)](#). Deze commissie is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN en diverse cliëntenorganisaties.
3. Voor een klacht over zorg of ondersteuning die valt onder de Jeugdwet kan een cliënt ook rechtstreeks terecht bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Zorgbelang. De contactgegevens zijn: 088 - 9 290 002 en secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl. De [klachtenregeling van de Onafhankelijke Klachtencommissie](#) is te vinden op de website www.santepartners.nl

Artikel 5 Ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt door Santé Partners als niet-ontvankelijk verklaard en zodoende niet in behandeling genomen indien:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door Santé Partners is behandeld of nog in behandeling is;
 - b. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - c. 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;
 - d. De klacht gaat over een besluit of beschikking waartegen klager bij de gemeente in bezwaar of beroep kan gaan;
 - e. Er over de klacht een juridische procedure loopt.
2. Indien Santé Partners een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht) schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

Artikel 6 Behandelen van een klacht

1. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klager en Santé Partners
2. Elke klacht die via het digitale klachtenformulier wordt ingediend, wordt gekoppeld aan de leidinggevende van het team dat de zorg of ondersteuning levert aan de betreffende cliënt.
3. Indien een klacht wordt ingediend tegen de leidinggevende wordt de klacht opgepakt door zijn regiodirecteur.
4. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht wordt contact opgenomen met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft, met hen wordt besproken hoe de klacht het beste behandeld kan worden.
5. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en afgehandeld binnen zes weken. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. De uitkomst van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en de klager en de beklagde worden daarover geïnformeerd. Daarbij wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

6. Wanneer de klager niet tevreden is met de behandeling van de klacht, dan wordt in overleg met de klager de klacht in behandeling gegeven van de regiodirecteur.

Artikel 7 Beoordeling van een klacht door de regiodirecteur

1. Bij de behandeling van een klacht door de regiodirecteur, neemt de regiodirecteur het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat de beklagde 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 de beklagde of door zijn directe collega's 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.
2. De regiodirecteur zorgt ervoor dat de klacht zorgvuldig onderzocht wordt en streeft naar het bereiken van een voor de klager, beklagde en de organisatie bevredigende oplossing.
3. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar van Santé Partners bij de beoordeling van de klacht betrokken
4. De regiodirecteur beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk. Als de regiodirecteur 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 regiodirecteur meldt ook 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.
5. Indien de regiodirecteur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de regiodirecteur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De regiodirecteur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De regiodirecteur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie of de daarvoor aangewezen andere externe instantie (afhankelijk van de financieringsstroom). Indien de klager het oordeel niet af wil wachten, is de regiodirecteur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
6. De regiodirecteur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en de beklagde. 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.
7. De regiodirecteur informeert de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, over de mogelijkheid om de klacht (niet zijnde vanuit de Jeugdwet of Wzd) ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De regiodirecteur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 8 Stopzetten klachtbehandeling

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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Een klacht wordt ook niet verder behandeld wanneer het binnen zes weken niet mogelijk blijkt op verschillende momenten en verschillende manieren contact te krijgen met de klager.

Artikel 9 Externe klachtencommissies

1. De afhandeling van klachten die vallen onder de Jeugdwet of de Wet zorg en dwang gebeurt door een onafhankelijke klachtencommissie.
2. Een cliënt kan een klacht, die valt onder de Jeugdwet richten aan: Zorgbelang Gelderland/Utrecht, Weerdjesstraat 168 te Arnhem, ter attentie van de voorzitter van de Onafhankelijke Klachtencommissie.
3. Naast de klachtenprocedure van Santé Partners is er een specifieke klachtenregeling voor klachten die vallen onder de Wet zorg en dwang. De Wet zorg en dwang bepaalt dat deze klachten moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Santé Partners is daarvoor aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), website www.kcoz.nl. De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang.

Artikel 10 Geschillencommissie Zorg

Cliënten kunnen klachten die niet naar tevredenheid zijn opgelost door Santé Partners (niet zijnde vanuit de Jeugdwet of de Wet zorg en dwang) binnen één jaar na melding bij de organisatie indienen bij de [Geschillencommissie Zorg](#).

Artikel 11 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 12 Registratie en archivering klachten

1. Santé Partners bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een separaat dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Santé Partners is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 14 Kosten

Voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in deze regeling, brengt Santé Partners geen kosten in rekening aan de klager of beklaagde.

Artikel 15 Openbaarmaking klachtenprocedure

Santé Partners brengt deze klachtenprocedure onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze procedure, door hun desgevraagd een exemplaar van de procedure te verstrekken en door de procedure op de website www.santepartners.nl te plaatsen.

Artikel 16 Evaluatie

1. Santé Partners evalueert deze klachtenprocedure iedere twee jaar of vaker indien de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Bij iedere evaluatie worden ten minste de cliëntvertrouwenspersoon van Santé Partners, de ondernemingsraad en de cliëntenraad betrokken.

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 18 Vaststelling en wijziging klachtenprocedure

1. Deze klachtenprocedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze procedure legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Deze procedure treedt in werking op ... Alle voorgaande regelingen worden met ingang van deze datum ingetrokken.