



HAI 5

*6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5*

Nummer	6.2B1
Versie	3
Datum	20 november 2018
Status	
Eigenaar	Directie
Pagina	Pagina 1 van 10



**HAI 5**

**Handleiding klachtenreglement Hai-5**

 <p><b>HAI 5</b></p> <p><i>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</i></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 2 van 10

## Voorwoord

Dit reglement is ingesteld ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten over een handelswijze of gedraging van Hai-5 of diens medewerkers.

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding
Hoofdstuk 2	Klachtenreglement
Hoofdstuk 3	Begripsomschrijvingen
Hoofdstuk 4	Indiening van de klacht
Hoofdstuk 5	Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris
Hoofdstuk 6	Overige informatie klachtenregeling
Hoofdstuk 7	Slotbepalingen

## H. 1 Inleiding

Hai-5 hecht groot belang aan de wijze waarop “wij” met onze cliënten en met elkaar omgaan. In de wijze van omgaan met cliënten en met elkaar moeten onze uitgangspunten, missie en visie doorklinken en wanneer deze naar mening van cliënten en medewerkers niet of onvoldoende worden nageleefd, moeten we daarop kunnen worden aangesproken.

Hai-5 is gericht op het bevorderen van een openheid rondom klachten, complicaties en fouten. Wij willen zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan cliënten en medewerkers bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. Hai-5 heeft de wens om daarvan te leren, met als doel de ondersteuning aan de cliënten te verbeteren en/of de rol van werkgever te optimaliseren.

## H. 2 Klachtenreglement

In deze klachtenregeling wordt vastgelegd hoe met klachten wordt omgegaan. Van groot belang hierbij is dat de Hai-5 voor haar cliënten en medewerkers een veilige omgeving creëert en in stand houdt waarin optimaal de ruimte geboden wordt om te mogen en kunnen klagen over wat als “niet juist” ervaren wordt, zonder dat de cliënt of medewerker daarvan nadeel ondervindt.

Van een klacht wordt gesproken als een cliënt of medewerker vindt dat zaken binnen Hai-5 anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn, want het gaat erom wat de cliënt of medewerker ervaren heeft.

Aan het indienen van een klacht dienen gedragingen ten grondslag te liggen die daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. In geval hiervan geen sprake is, kan dit leiden tot beschadiging van de diegene(n) waarover geklaagd wordt. Deze klachtenregeling is van toepassing op Hai-5 voor zowel de cliënten als medewerkers.

 <p style="text-align: center;"><b>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</b></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 3 van 10

## 2.1 Interne klachtenreglement

Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Echter de klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt. Een klacht kan in eerste instantie worden besproken met de zorgaanbieder volgens de interne klachtenregeling van Hai-5.

### 2.1.1 Bespreken

Bij Hai -5 vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van al onze mensen luisteren. Als je een klacht hebt, dan nemen we die serieus. Heb je problemen met iemand binnen onze organisatie; geef hem zelf dan ook een kans om zijn kant toe te lichten. We willen zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken. De cliënt of medewerker kan zijn onvrede bespreekbaar maken bij de meest gereede persoon, dit kan o.a. zijn de leidinggevende, de persoonlijk begeleider, e.d. Op deze wijze kunnen rechtstreeks achterliggende vragen worden beantwoord, opheldering worden gegeven bij misverstanden of problemen getracht op te lossen. Dit is de kans bij uitstek om snel, zonder formalisering en adequaat, te reageren op klachten. Om een klacht mede te delen kunt u binnen Hai-5 het beste contact opnemen met de volgende contactpersoon.

*Britt Machiels*  
06 - 28 74 33 24  
*b.machiels@hai-5.nl*

### 2.1.2 Vertrouwenspersoon

De cliënt of medewerker kan voor een vertrouwenspersoon kiezen, wanneer in geval 'bespreken' niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Tevens kan de klager ook direct van de mogelijkheid van een vertrouwenspersoon gebruik maken, bijvoorbeeld wanneer de klager de verwachting heeft dat bespreken geen oplossing zal bieden. De vertrouwenspersoon geeft antwoordt op degenen die hun benaderd. Ze bieden een luisterend oor en leggen uit hoe de jeugdhulpverlening werkt. Daarnaast geven zij kinderen, jongeren, ouders en verzorgers informatie over hun rechten en mogelijkheden. Bij klachten over de jeugdhulp ondersteunen zij bij het verwoorden, indienen en bespreken ervan. Hai-5 is aangesloten bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). AKJ is de organisatie die landelijk het onafhankelijke vertrouwenswerk uitvoert. Om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon binnen het AKJ, kunt u het beste contact opnemen met de volgende contactpersoon.

*Rob Willems*  
046-4008847 / 06-25644909  
*r.willems@akje.nl*

Medewerkers van Hai-5 kunnen ook gebruik maken van een vertrouwenspersoon. Medewerkers van Hai-5 kunnen terecht bij Britt Machiels of Mila Lejeune. Wanneer een van deze vertrouwenspersonen geen optie is voor de medewerker kunnen ze tevens contact opnemen met Hellen Mingels. Op moment dat er een klacht ingediend wordt, wordt er niet deelgenomen aan de behandeling van de klacht door de persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft binnen Hai-5.

 <b>HAI 5</b>	<b>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</b>	
	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
Pagina	Pagina 4 van 10	

## 2.2 Externe klachtenreglement

Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Echter de klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt. Naar wens en behoefte kunnen zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt gebruik maken van toegankelijke en professionele klachtenondersteuning en/of behandeling door een klachtencommissie.

### 2.2.1 Wettelijk kader

Op grond van de Wet Klachten Cliënten Zorgsector (WKCZ) is Hai-5 verplicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. De getroffen regeling moet op passende wijze onder de aandacht van cliënten gebracht worden. Via Hai-5 worden de cliënten en verzorgers op de hoogte gesteld van de klachtenregeling in het welkomstboekje, onze website of handleiding klachtenreglement Hai-5. Doel van de wet is versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenregeling zal bijdragen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Voor Hai-5 geldt dat er zo veel mogelijk wordt aangesloten bij relevante beroepsverenigingen en wettelijke registraties teneinde een zorgvuldige beroepsuitoefening te waarborgen, maar ook zorg te dragen voor een adequate, externe klachtenprocedure.

Hai-5 is aangesloten bij de externe klachtencommissie van Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

*Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg  
 Lotterstraat 34, 2021 TG, Haarlem  
 info@lkgz.nl, 023-8440607, KVK 58709169*




HAI 5

6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5

Nummer	6.2B1
Versie	3
Datum	20 november 2018
Status	
Eigenaar	Directie
Pagina	Pagina 5 van 10



Figuur 1. Zie hier een stroomdiagram, waarin staat aangegeven welke stappenvolgorde u kunt ondernemen met uw klacht.

 <p style="text-align: center;"><b>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</b></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 6 van 10

### 2.2.2 De cliënt informeren

Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening (aanmeld- en intakefase) en bij de informele melding van een klacht, wordt de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

### 2.2.3 Doelstelling van de klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling van de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg kent de volgende doelstellingen:

- ❖ Het recht doen aan de belangen van een individuele zorgvrager/cliënt door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- ❖ Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen zorgvrager/cliënt en zorgaanbieder of verweerder.
- ❖ Het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen.
- ❖ Een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.

## H. 3 Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- ❖ **Klacht**  
Het uiten van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienstverlening (niet-zijnde de inhoud van een WMO-besluit) van of namens Hai-5. De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier.
- ❖ **Klachtenbehandeling**  
Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- ❖ **Klachtenfunctionaris**  
Degene die door Hai-5 belast is met de bemiddeling van klachten. De klachtenfunctionaris beheert de klachtdossiers, en bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.
- ❖ **Klager**  
De cliënt die (mondeling of schriftelijk) een klacht indient over een gedraging van Hai-5 of van een medewerker.
- ❖ **Medewerker**  
Een persoon werkzaam bij Hai-5, inclusief personen die bij de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen.

 <p style="text-align: center;"><i>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</i></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 7 van 10

#### H. 4 Indiening van de klacht

Op de volgende wijze vindt indiening van een klacht plaats, bij de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - De cliënt
  - Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
  - Zijn/haar nabestaanden
  - Personen die door de klant zijn gemachtigd

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris:

Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg  
Lotterstraat 34, 2021 TG, Haarlem  
info@lkgz.nl, 023-8440607.

2. De klager kan desgewenst gebruik maken van een klachtenformulier.  
Een klacht vermeldt:

- ❖ De personalia van de klager (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van degene die de klacht indient);
- ❖ De geboortedatum van de klager;
- ❖ De datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd
- ❖ De datum van het indienen van de klacht
- ❖ De personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft
- ❖ De feiten of de handeling waarover wordt geklaagd
- ❖ Een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan
- ❖ De handtekening van de klager en bij vertegenwoordiging tevens de handtekening van de vertegenwoordiger.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtenfunctionaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

3. De klager dient de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft in te dienen.
4. Op binnengekomen klachten die niet aan de voorwaarden voor behandeling voldoen, wordt binnen 7 dagen door de klachtenfunctionaris telefonisch contact opgenomen met de klager om informatie te verstrekken over de voorwaarden voor de melding van een klacht. De klager kan hierop nogmaals, maar dan voldaan aan de bovengenoemde voorwaarden van melding, zijn klacht indienen.
5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te (laten) doen aan de klachtenfunctionaris. Bij intrekking van de

 <p><b>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</b></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 8 van 10

klacht door de klager blijft de klachtenfunctionaris bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

6. Klachten worden middels de klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris afgehandeld.

Wilt u meer informatie ontvangen over het indienen van een klacht kunt u meer informatie vinden op de volgende site: <http://www.lkgz.nl/snel-navigeren.html> onder het kopje Klachtenregeling klachtencommissie.

## H. 5 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

Op de volgende wijze vindt behandeling van een klacht plaats, bij de Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

1. De klachtenfunctionaris bevestigt in de regel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week, schriftelijk de ontvangst van de klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld wanneer en op welke wijze er contact opgenomen zal worden met de klager.
2. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontvangen van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
3. De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd.
4. De klachtenfunctionaris verstrekt de directie/leidinggevende van de desbetreffende medewerker een kopie van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris gaat eerst na of de klacht reeds rechtstreeks met de betrokken medewerker is opgenomen en of er reden is om dit alsnog te doen, in die zin dat de medewerker contact met de klager opneemt en tot een zodanig resultaat komt dat de klacht kan worden ingetrokken.
6. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht op mogelijke tekortkomingen bij Hai-5 die verband kunnen houden met het functioneren van een medewerker of onvolkomenheden in de organisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan zal door de klachtenfunctionaris bij de medewerker om een reactie worden gevraagd. Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van Hai-5, zal de klacht door de klachtenfunctionaris met de directie besproken worden.
7. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens telefonisch contact op met de klager om te overleggen op welke wijze de klacht verder behandeld zal gaan worden: direct telefonisch of door een gesprek met de klachtenfunctionaris. Het is aan Hai-5 om te bepalen of ook de



 <p><b>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</b></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 9 van 10

betrokken medewerker aanwezig is bij het gesprek.

8. Zowel van een telefonische klachtenbespreking als van een gesprek bij Hai-5 maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting met conclusie(s).
9. De klachtenfunctionaris koppelt het resultaat van dit gesprek, en eventueel de reactie van de betreffende medewerker, terug aan de directie/leidinggevende in verband met de te nemen (organisatorische) aanpassingen of maatregelen.
10. De klachtenprocedure wordt afgesloten door per brief een samenvatting van hetgeen besproken is en de conclusie(s) omtrent eventueel te nemen maatregelen naar de klager te sturen.
11. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht gaat naar de directie/leidinggevende en eventueel naar de betreffende medewerker.
12. Van iedere klacht maakt de klachtenfunctionaris een dossier dat wordt bewaard gedurende een periode van 5 jaar.
13. Hai-5 streeft ernaar om de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Wilt u meer informatie ontvangen over de behandeling van uw klacht kunt u meer informatie vinden op de volgende site: <http://www.lkgz.nl/snel-navigeren.html> onder het kopje Klachtenregeling klachtencommissie.

## H. 6 Overige informatie klachtenregeling

### 6.1 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

De klager kan, bij een voor zijn/haar gevoel, onvoldoende oplossing van een klacht tegen een van de medewerkers contact opnemen met de beroepsvereniging.

### 6.2 Het verstrekken van inlichtingen

De klachtenfunctionaris kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkene(n).

Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtenfunctionaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

### 6.3 Inzagerecht

Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld alle, naar aanleiding van de klacht ingediende, stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend

 <p><b>HAI 5</b></p> <p><b>6.2B1 Handleiding klachtenreglement Hai-5</b></p>	Nummer	6.2B1
	Versie	3
	Datum	20 november 2018
	Status	
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 10 van 10

onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **6.4 Periodieke rapportage**

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directie van Hai-5.

#### **6.5 Verslag**

De directie van Hai-5 stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

#### **6.6 Kosten procedure**

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

#### **6.7 Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Hai-5.

### **H. 7 Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Hai-5.  
Het reglement treedt in werking 1 maart 2016