



waar je er als mens toe doet...

**Viattence**  
de zorg en ondersteuning die u wenst!



# Algemeen Reglement Signalis

Versie maart 2018

## Inleiding

Voor klachten met betrekking op de zorg en dienstverlening uitgevoerd door Driezorg, Viattence, Zorgverlening Het Bakken en Zonnehuisgroep IJssel-Vecht is sinds 2012 de klachtencommissie Signalis voor klachten van cliënten actief. Vanaf 2017 zijn binnen de klachtencommissie Signalis de volgende zaken ondergebracht:

- behandeling klachten cliënten
- behandeling meldingen ongewenste omgangsvormen door medewerkers
- behandeling meldingen vanuit de Klokkenuidersregeling

Dit deel betreft het Algemeen Reglement waaraan dus de Reglementen Klachten Cliënten en Ongewenste omgangsvormen voor medewerkers en de Klokkenuidersregeling zijn toegevoegd. Deze zijn apart op de website ondergebracht.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen \*)

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- |    |                  |   |   |
|----|------------------|---|---|
| a. | zorgaanbieder    | : | de stichtingen Driezorg, Viattence, Zorgverlening Het Bakken dan wel Zonnehuisgroep IJssel-Vecht                  |
| b. | raad van bestuur | : | de raad van bestuur van de zorgaanbieder;   |
| c. | cliënt           | : | natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of diensten verleent of heeft verleend; |
| d. | 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 de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. klachtenfunctionaris : degene die bij de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten, binnen de organisatie als Cliëntvertrouwenspersoon aangeduid.
- i. personeelsfunctionaris : medewerker die binnen de zorgaanbieder belast is met personeelsbeleid
- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet Langdurige Zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede dienstverlening vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

2. Indien binnen de zorgaanbieder meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'.

## **Artikel 2 Raad van Bestuur en klachtencommissie**

1. De Raden van Bestuur behandelen de klachten die aan hen gericht zijn en stellen hiervoor een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling waar de Reglementen Klachten Cliënten en Ongewenste Omgangsvormen deel van uit maken..

3. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 3 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tot taak:
  - a. het behandelen van door klager bij de commissie ingediende klachten.
  - b. het registreren van klachten omtrent inhoud, afwikkeling en advisering aan de Raad van Bestuur.
  - c. Het leveren van een bijdrage aan en het waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening binnen de zorgaanbieders.
  - d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur omtrent alle facetten van de klachtenregeling en de werking ervan in het algemeen en in individuele gevallen.
  - e. het jaarlijks uitbrengen van een rapport aan de Raad van Bestuur over haar activiteiten en bevindingen.
  - f. Het minimaal 2 keer per jaar bijeen roepen van de leden van de commissie met als doel het uitwisselen van informatie en het bevorderen van de kennis en kunde van de commissieleden.
2. Bevoegdheden van de commissie zijn:
  - a. de klachtencommissie verricht onderzoek naar de bij haar ingediende klachten. Hiervoor hoort zij betrokkenen en heeft zij middels het management toegang tot - naar het oordeel van de commissie - voor het onderzoek relevante informatie.
  - b. Indien relevant kan de klachtencommissie een nader onderzoek instellen in de organisatie, bijvoorbeeld door middel van inzage in het cliëntdossier (klachten cliënten) of personeelsdossier (klachten medewerkers over Ongewenste Omgangsvormen)
  - c. Zowel bij de aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de werkgever, op verzoek van en na overleg met de klachtencommissie, tijdelijke voorzieningen treffen indien dit voor het welzijn van de klager en/of aangeklaagde noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. Ook kan de klachtencommissie besluiten tot tijdelijke schorsing van de procedure, bijvoorbeeld bij het opstarten van een mediationtraject.
  - d. Indien de klachtencommissie geïnformeerd wordt over het feit dat de werkgever het advies met betrekking tot tijdelijke maatregelen niet opvolgt, kan de klachtencommissie zich wenden tot het hiërarchische hogere niveau van de werkgever.
  - e. Op grond van het onderzoek en eventueel horen brengt de klachtencommissie advies uit aan de Raad van Bestuur. In dit advies kan de klachtencommissie een aanbeveling doen over maatregelen die n.a.v. de klachten genomen kunnen worden. Deze maatregelen kunnen op betrokkenen zijn gericht, maar ook op werkwijzen, inrichting van de werkplekken e.d.
  - f. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de werkgevers van de deelnemende organisaties over het aantal en de aard van de behandelde zaken> Met betrekking tot de werkzaamheden gericht op Ongewenste Omgangsvormen doet zendt zij een afschrift aan de vertrouwenspersonen en de ondernemingsraden.
  - g. De klachtencommissie zal gevraagd en ongevraagd adviseren inzake preventie betreffende ongewenste omgangsvormen.
  - h. De klachtencommissie is bevoegd tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van informatie betreffende de ingediende klacht.

- i. De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van ter zake doende bescheiden, indien en voor zover die ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie noodzakelijk zijn
- j. De klachtencommissie is bevoegd een onderzoek op de (werk) plek in te stellen dat verband houdt met de klacht.
- k. De klachtencommissie is bevoegd zich door deskundigen van advies en bijstand te laten bijstaan.

#### **Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft ten minste zes leden en ten hoogste 12 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.

Dit op voordracht van:

- a. elke aangesloten zorgaanbieder: één commissielid
- b. de gezamenlijke cliëntenraden: één commissielid
- c. de gezamenlijke ondernemingsraden: één commissielid
- d. de aldus voorgedragen commissieleden samen: één commissielid

Waarvan ten minste een Specialist Ouderengeneeskunde en een jurist ten behoeve van de klachten met betrekking tot de Wet BOPZ zijn benoemd.

Daarnaast:

- a. vanuit elke deelnemende organisatie een Personeelsfunctionaris voor het onderdeel Ongewenste Omgangsvormen
- b. de ambtelijk secretaris die door de Raad van Bestuur wordt benoemd.

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en draagt hem voor aan de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad/ondernemingsraad in de gelegenheid een advies resp. instemming uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor een van de aangesloten zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend worden herbenoemd.

#### **Artikel 5 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem in de commissie op te nemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie, als die van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

3. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

#### **Artikel 6 Ambtelijk secretaris**

1. De Raad van Bestuur stelt ten behoeve van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 7 Onkosten vergoeding aan de leden van de klachtencommissie.**

De kosten van de klachtencommissie, inclusief eventueel noodzakelijkerwijs door commissieleden te maken kosten, komen voor rekening van de deelnemende zorgaanbieders. De commissieleden ontvangen als zodanig geen salaris of honorering. In geval van daadwerkelijke behandeling van een klacht en bijwonen van vergaderingen ontvangen de externe leden vacatiegelden.

#### **Artikel 8 Bescherming tegen benadeling**

De zorgaanbieders dragen er zorg voor dat de (gewezen) commissieleden niet uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie worden benadeeld in hun positie in (één van) de instellingen of in hun relatie met (één van) de zorgaanbieders.

#### **Artikel 9 Jaarverslag en Reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen Reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit Reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven.

#### **Artikel 10 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien (10) dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die bij de zorgaanbieder gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

#### **Artikel 11 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de Cliëntvertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling**

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

#### **Artikel 14 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2017