

## Klachtenregeling hulpverlening Stichting 113 Zelfmoordpreventie

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### *Artikel 1 Begripsomschrijvingen*

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

- a. zorgaanbieder: Stichting 113 Zelfmoordpreventie;
- b. cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt of is verleend;
- c. klacht:
  - een uiting van onvrede
  - al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding
  - die schriftelijk is ingediend bij 113 en
  - die niet binnen 113 zelf tot tevredenheid is afgehandeld
  - over een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient;
- d. klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen;
- e. nabestaande:
  - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
  - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
  - degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
  - degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen;
- f. vertegenwoordiger: de curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten;
- g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- h. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten

zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder;

- i. klachtenfunctionaris: een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die door de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met:
  - de opvang van klachten van cliënten
  - het gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en het bijstaan bij het formuleren van de klacht van een klager op diens verzoek en
  - het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- j. zorg: zorg voor zover van toepassing binnen 113 betreft handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### *Artikel 2 De klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij vervangen door een andere, onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
  - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
  - c. het informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht;
  - d. indien de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder de klacht afhandelt: het aan de zorgaanbieder sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
  - e. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
  - f. en zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
  - g. voor de behandeling van de klacht als bedoeld in g. en h. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### *Artikel 3 Het indienen van een klacht*

1. Klachten kunnen worden ingediend via [dit klachtenformulier](#), waarna eerst wordt geprobeerd de klacht binnen 113 zelf – in goed overleg met de klager – naar tevredenheid af te handelen.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

### *Artikel 4 Behandeling van de klacht*

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
  - a. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is;
  - b. een klacht met betrekking op een andere zorgaanbieder; ingeval de zorgaanbieder de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
  - c. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - d. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - e. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
3. Indien zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder meldt tevens 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 door de zorgaanbieder.
5. De zorgaanbieder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. 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.

### *Artikel 5 Geschilleninstantie Wkkgz*

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, voor Stichting 113 Zelfmoordpreventie is dat de Geschillencommissie zorg.

## *Artikel 6 Archivering klachtendossier*

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

## *Artikel 7 Geheimhouding*

De zorgaanbieder regelt dat eenieder 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 de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling.

## *Artikel 8 Overige klacht- en meldmogelijkheden*

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

## *Artikel 9 Kosten*

De voor de Geschillencommissie zorg bij de klager in rekening gebrachte kosten – op het moment van vaststellen van deze regeling € 52,50 – worden door 113 vergoed aan de klager.

## *Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling*

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers via de website waar ook de regeling is te vinden.

## *Artikel 11 Evaluatie*

1. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

## *Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

## *Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling*

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. 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.

plv. voorzitter Raad van Bestuur  
Stichting 113 Zelfmoordpreventie

drs. G.L. Wijnbelt