

Klachtenreglement CaleidoZorg

Inhoudsopgave

Inleiding		3
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	4
Artikel 1.1	Begripsbepalingen	4
Artikel 1.2	Grondslag reglement	4
Hoofdstuk 2	De klachtenfunctionaris	5
Artikel 2.1	Taken klachtenfunctionaris	5
Artikel 2.2	Positie en waarborg onafhankelijkheid klachtenfunctionaris	5
Artikel 2.3	Aanwijzing klachtenfunctionaris	5
Artikel 2.4	Bezoldiging klachtenfunctionaris	6
Artikel 2.5	Registratie en bewaring klachten	6
Artikel 2.6	Verslaglegging	7
Artikel 2.7	Geheimhouding	7
Hoofdstuk 3	Opvang en afhandeling van klachten	8
Artikel 3.1	Indiening klacht	8
Artikel 3.2	Onderzoek klacht, standpunt beklagde en inventarisatie mogelijke oplossing(en)	9
Artikel 3.3	Onderzoek mogelijke oplossing(en), bemiddeling en afhandeling klacht	10
Artikel 3.4	Intrekken klacht	10
Artikel 3.5	Termijnen	10
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen	12
Artikel 4.1	Vertegenwoordiging	12
Artikel 4.2	Kosten	12
Hoofdstuk 5	Slotbepalingen	13
Artikel 5.1	Vaststelling, evaluatie en wijziging reglement	13



Inleiding

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) verplicht iedere zorgaanbieder schriftelijk een regeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van, hem betreffende, klachten van cliënten. Deze regeling moet voorzien in een aantal procedurele waarborgen voor een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van de desbetreffende klacht.

Om aan de Wkkgz te voldoen heeft het bestuur van CaleidoZorg dit reglement opgesteld. Het reglement heeft het doel recht te doen aan de individuele cliënt door hem een procedure voor advies en bijstand te bieden evenals een onderzoek naar de klacht en mogelijke oplossing voor die klacht. Daarbij staat het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van de cliënt en CaleidoZorg voorop.

Een bijkomend doel is het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van behandelaren/ medewerkers over het aanbrengen van verbeteringen in de zorgverlening.

Het reglement hanteert als uitgangspunt een vlotte behandeling van een klacht. Hierbij is een centrale rol weggelegd voor de klachtenfunctionaris, die met medewerking van zowel de cliënt als de behandelaar/medewerker zal trachten tot een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht te komen.

Een vertrouwelijke behandeling en registratie van gegevens over de cliënt en de behandelaar/medewerker staat niet ter discussie; die is gewaarborgd. De klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden.

Namens CaleidoZorg,

Him Vishnudatt, voorzitter Raad van Bestuur

Vlaardingen d.d.: 23 april 2025



Algemene bepalingen

Artikel 1.1 - Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of op basis van dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van een zorgverlener die gedurende ten minste de periode van zorgverlening in welk verband de klager een klacht heeft bij CaleidoZorg werkzaam was.

CaleidoZorg: aanbieder van geestelijke gezondheidszorg, Postbus 6110, 3130 DC Vlaardingen, telefoon: 088 – 4564400, e-mail: info@caleidozorg.nl, website: <https://caleidozorg.nl>.

Gedraging: enig handelen of nalaten in het kader van de zorgverlening door een behandelaar of medewerker werkzaam bij CaleidoZorg dat gevolgen heeft of heeft gehad voor een cliënt.

Klacht: een telefonisch, schriftelijk of per e-mail ingediende uiting van onvrede over:

- 1 een behandelaar of medewerker werkzaam bij CaleidoZorg, of
- 2 de weigering van een behandelaar of medewerker werkzaam bij CaleidoZorg om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen,
- 3 en ook een verzoek tot vergoeding van geleden schade.

Klager: een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, of de (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt, die een klacht indient.

Beklaagde: de ten tijde van de gedraging of weigering als bedoeld onder sub d bij een behandelaar of medewerker werkzaam bij CaleidoZorg tegenover wie de klacht zich richt.

Klachtenfunctionaris: een door het bestuur van CaleidoZorg aangewezen functionaris belast met het onderzoek van de klacht, onderzoek van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen en bemiddeling tussen de klager en de beklaagde.

Geschilleninstantie: de instantie voor geschilbeslechting binnen de geestelijke gezondheidszorg.

Artikel 1.2 - Grondslag reglement

Dit reglement dient ter uitvoering van de Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).



De klachtenfunctionaris

Artikel 2.1 - Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de taak:

- ◆ *de klacht te onderzoeken,*
- ◆ *de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen te onderzoeken*
- ◆ *en, indien opportuun, te bemiddelen tussen de klager en de beklagde.*

De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn taken op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

De klachtenfunctionaris neemt bij de uitvoering van zijn taken de zorg van een goed klachtenfunctionaris in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem geldende beroepsstandaard.

Artikel 2.2 - Positie en waarborg onafhankelijkheid klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies als die combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn functie om onafhankelijk, onpartijdig en zonder vooringenomen te zijn, te kunnen uitoefenen.

CaleidoZorg waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris, zodat deze de vrijheid hebben om hun werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hen geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

Artikel 2.3 - Aanwijzing klachtenfunctionaris

Het bestuur van CaleidoZorg wijst een klachtenfunctionaris aan en belast deze met de in artikel 2.1 respectievelijk artikel 2.2 vermelde taken.

De aanwijzing van de klachtenfunctionaris heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Na ommekomst van de termijn van drie jaar kan het bestuur van CaleidoZorg de klachtenfunctionaris opnieuw aanwijzen.

De klachtenfunctionaris heeft het recht om tussentijds hun functie neer te leggen door hiervan schriftelijk mededeling te doen aan het bestuur van CaleidoZorg, zulks met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

Het bestuur van CaleidoZorg kan de klachtenfunctionaris tussentijds van de functie ontheffen wegens verwaarlozing van de opgelegde taken of wegens andere dringende redenen op grond waarvan instandhouding van de aanwijzing als klachtenfunctionaris niet kan worden verlangd.

Als de klachtenfunctionaris betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan dient hij het bestuur van CaleidoZorg daarvan in kennis te stellen en zich te onthouden van enigerlei bemoeienis met de klacht.

Het bestuur van CaleidoZorg draagt bij betrokkenheid of verhindering van de klachtenfunctionaris zorg voor de



De klachtenfunctionaris

aanwijzing van een plaatsvervanger.

Het bestuur van CaleidoZorg draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris worden door CaleidoZorg gevrijwaard van aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit zijn werkzaamheden, beroepsnormen en taakomschrijving.

Artikel 2.4 - Bezoldiging klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ontvangt van CaleidoZorg een vooraf overeengekomen vergoeding.

Artikel 2.5 - Registratie en bewaring klachten

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van ingediende klachten. Voor de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden dat (ten minste) de volgende informatie en stukken bevat:

- ◆ *Naam, adres en telefoonnummer van de klager.*
- ◆ *Naam, adres en telefoonnummer van de beklaagde en de locatie van diens beroepsuitoefening.*
- ◆ *De datum waarop en/of periode waarin de feiten waarop de klacht betrekking heeft, zich hebben voorgedaan.*
- ◆ *De datum van indiening van de klacht.*
- ◆ *De inhoud van de klacht.*
- ◆ *Het doel van de klacht.*
- ◆ *Het verslag van het onderzoek naar de klacht.*

en voor zover van toepassing:

- ◆ *Vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken.*
- ◆ *Het verslag van de bemiddelingspogingen.*
- ◆ *Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.*
- ◆ *De beslissingen die de beklaagde naar aanleiding van de klacht heeft genomen.*
- ◆ *De termijn waarbinnen door de beklaagde te treffen maatregelen worden gerealiseerd.*

Ten aanzien van de persoonsgegevens worden de verplichtingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen.



De klachtenfunctionaris

Artikel 2.6 - Verslaglegging

De klachtenfunctionaris maakt na afloop van elk jaar op basis van de registratie een openbaar verslag op ten behoeve van (het jaarverslag van) CaleidoZorg. Dit verslag geeft het volgende weer:

- ◆ *Een beknopte beschrijving van het onderhavige reglement;*
- ◆ *De wijze waarop het reglement onder de aandacht van cliënten wordt gebracht;*
- ◆ *Een overzicht van binnengekomen en behandelde klachten;*
- ◆ *De strekking van de oordelen.*

In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Artikel 2.7 - Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die de klager en de beklaagde betreffen en waarvan de klachtenfunctionaris het vertrouwelijk karakter kende of redelijkerwijs hadden kunnen vermoeden.

De privacy van de klager en de beklaagde wordt binnen de kaders die de wetgever hiervoor stelt, gewaarborgd.



Opvang en afhandeling van klachten

Artikel 3.1 - Indiening klacht

Een klacht kan

- ◆ *telefonisch (088 – 4564400)*
- ◆ *per post (postbus 6110, 3130 DC Vlaardingen)*
- ◆ *of per mail (klacht@caleidozorg.nl) worden gemeld bij het frontoffice van CaleidoZorg*

Het frontoffice van CaleidoZorg wijst de klager op de mogelijkheid om de klacht zonder verdere bemoeienis van de klachtenfunctionaris te bespreken met de beklaagde.

Wenst de klager zijn klacht niet met de beklaagde te bespreken of heeft een bespreking niet tot een minnelijke oplossing geleid, dan wordt de klager bij melding van de klacht per ommekeer door het secretariaat verzocht een daarvoor bestemd klachtenformulier in te vullen dat per e-mail (klacht@caleidozorg.nl) of per post (postbus 6110, 3130 DC Vlaardingen) aan de klachtenfunctionaris kan worden gezonden. Op het moment van ontvangst van het klachtenformulier door de klachtenfunctionaris wordt de klacht als ingediend beschouwd.

De klachtenfunctionaris stelt de klager in kennis van de ontvangst van het klachtenformulier door middel van een schriftelijke ontvangstbevestiging (per e-mail en/of per post), waarin de klager ook wordt geïnformeerd over de verdere procedure en hem toestemming wordt gevraagd (bij wijze van een schriftelijke machtiging) voor inzage in de medische en/of behandelkundige gegevens voor zover dit voor het onderzoek van de klacht noodzakelijk is.

Als een ingediende klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat of onduidelijk is, dan stelt hij de klager daarvan per ommekeer in kennis.

De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid de informatie of de duidelijkheid te verschaffen. Totdat de informatie of duidelijkheid is verkregen, beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht nog niet als ingediend, zulks met het oog op het verstrijken van de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5.

Als de klager dat wenst, dan kan hij voorafgaand aan de indiening van de klacht de klachtenfunctionaris verzoeken hem daaromtrent van advies te dienen.

Als de klager dat wenst, dan kan hij voorafgaand aan de indiening van de klacht de klachtenfunctionaris verzoeken hem bijstand te verlenen ter zake van de formulering van de klacht.

Een klager kan een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen tot vijf jaar na het plaatsvinden van de gedraging waarover wordt geklaagd. Een later ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging of weigering als bedoeld onder artikel 1 sub d van een behandelaar/medewerker die ten tijde van die gedraging of weigering niet in dienst was van CaleidoZorg, wordt evenmin in behandeling genomen.



Opvang en afhandeling van klachten

Artikel 3.2 - Onderzoek klacht, standpunt beklagde en inventarisatie mogelijke oplossing(en)

De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk na verzending van de ontvangstbevestiging aan de klager, het door de klager ingevulde klachtenformulier door en zoekt contact met de klager. Het contact heeft het doel een volledig en juist beeld te krijgen van de (omvang van) de klacht, het doel van de klacht en de visie van de klager over mogelijke oplossingen voor de klacht.

De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk na het verkregen contact met de klager, contact op met de beklagde. Het contact heeft het doel de klacht aan de beklagde kenbaar te maken, diens standpunt te vernemen en diens visie over mogelijke oplossingen voor de klacht.

Als naar het oordeel van de klachtenfunctionaris (aanvullend) onderzoek van de medische of behandelkundige gegevens nodig is, dan gebeurt dit slechts op basis van toestemming van de klager, zulks met gebruik van de schriftelijke machtiging daartoe van de klager. De klachtenfunctionaris vraagt de gegevens op en verstrekt na ontvangst een afschrift van de gegevens aan de klager en beklagde. Zo nodig wordt met toestemming van de klager een niet betrokken zorgverlener om zijn visie gevraagd. Voor zover hierdoor de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5 niet kan worden behaald, stelt de klachtenfunctionaris de klager en de beklagde hiervan per ommegaande schriftelijk (per e-mail en/of per post) in kennis.

De klager en beklagde mogen, voor zover nog nodig of gewenst, na het contact als bedoeld in het tweede lid en/of

de vergaring van gegevens als bedoeld in het derde lid, aanvullende medische gegevens indienen. Voor zover hierdoor de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5 niet kan worden behaald, stelt de klachtenfunctionaris de klager en de beklagde hiervan per ommegaande schriftelijk (per e-mail en/of per post) in kennis.

Als uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de klacht betrekking heeft op een ander dan de door klager in de klacht aangewezen beklagde, dan stelt de klachtenfunctionaris de klager daarvan per ommegaande schriftelijk (per e-mail en/of per post) in kennis.

De klachtenfunctionaris draagt, met uitdrukkelijke toestemming van de klager, de klacht over aan de behandelaar/medewerker op wie de klacht betrekking heeft, zo deze niet in dienst is bij CaleidoZorg. Is de desbetreffende zorgverlener wel in dienst bij CaleidoZorg en ziet de klacht op een gedraging of weigering als bedoeld in artikel 1 sub d ten tijde van die aansluiting, dan neemt de klachtenfunctionaris de klachtenbehandeling ter hand, zulks met inachtneming van dit reglement.

Indien uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de klacht mede betrekking heeft op een andere in dienst zijnde behandelaar/medewerker en de klager ook jegens hem een klacht heeft ingediend, terwijl sprake is geweest van samenhangende zorg, ondersteuning of hulp aan de klager, dan draagt de klachtenfunctionaris, met uitdrukkelijke toestemming van de klager, zorg voor een gecombineerde behandeling van de klachten zulks met inachtneming van dit reglement.

Indien uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de klacht



Opvang en afhandeling van klachten

mede betrekking heeft op een andere niet bij CaleidoZorg in dienst zijn de behandelaar/medewerker en de klager ook jegens hem een klacht heeft ingediend, terwijl sprake is geweest van samenhangende zorg, ondersteuning of hulp aan de klager, dan zoekt de klachtenfunctionaris, met uitdrukkelijke toestemming van de klager, contact met de klachtenfunctionaris van de niet bij CaleidoZorg werkzame behandelaar/medewerker en tracht hij in samenwerking tot een bevredigende oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 3.3 - Onderzoek mogelijke oplossing(en), bemiddeling en afhandeling klacht

De klachtenfunctionaris neemt op basis van de uit het, in artikel 3.2 beschreven, onderzoek verkregen informatie zo spoedig mogelijk na het onderzoek zelfstandig een besluit over de voorliggende mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De klachtenfunctionaris neemt direct na de besluitvorming als bedoeld in het vorige lid het initiatief om datgene te doen wat naar zijn zelfstandig oordeel nodig is om een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht te bereiken. Indien bemiddeling tot de mogelijkheden behoort, dan begeleidt de klachtenfunctionaris het bemiddelingsproces.

Als een voor beide partijen bevredigende oplossing is bereikt, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk verslag in een aan beide partijen gerichte brief en/of e-mail. De klachtenfunctionaris bevestigt eveneens schriftelijk (per e-mail en/of per post) aan de cliënt dat er een oplossing voor de klacht is gekomen en welke beslissing(en) de beklagde in dat verband over en naar aanleiding van de

klacht heeft genomen. Indien van toepassing, bevestigt de beklagde dat hij maatregelen zal nemen en binnen welke termijn hij dat zal doen. Indien van toepassing, bevestigt de beklagde dat hij een schadevergoeding zal betalen en binnen welke termijn hij dat zal doen. Van een en ander wordt een afschrift verzonden aan de klachtenfunctionaris.

Als een voor beide partijen bevredigende oplossing niet is bereikt, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk verslag in een aan beide partijen gerichte brief en/of e-mail. De klachtenfunctionaris wijst de klager op de mogelijkheid zijn tot een geschil verworpen klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie door uitreiking van een folder of ter hand stelling van het reglement van de Geschilleninstantie.

Artikel 3.4 - Intrekken klacht

De klager kan zijn klacht voorafgaand en tijdens de behandeling intrekken door middel van een schriftelijk bericht (per e-mail en/of per post) daartoe aan de klachtenfunctionaris. Van de intrekking volgt een schriftelijke bevestiging (per e-mail en/of per post). De behandeling wordt hierop gestaakt.

Artikel 3.5 - Termijnen

De klachtenfunctionaris bewaakt het proces en ziet erop toe dat door hem gestelde termijnen worden nageleefd. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht als bedoeld in artikel 3.1 dient het onderzoek en het eventuele bemiddelingsproces te zijn afgerond en dient de klager te zijn bericht als bedoeld in artikel 3.3, derde of vierde lid.



Opvang en afhandeling van klachten

Als de klachtenfunctionaris voorziet dat de termijn van zes weken voor een zorgvuldig onderzoek en een zorgvuldige bemiddeling te kort is, dan deelt hij per ommekeer schriftelijk (per e-mail en/of per post) aan de klager en aan de beklaagde gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft.

In totaal kan de klachtenbehandeling niet langer duren dan 4 weken.



Overige bepalingen

Artikel 4.1 - Vertegenwoordiging

Een klager en een beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen.

De klachtenfunctionaris kan de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Wettelijke vertegenwoordiging is verplicht als de klager de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt en/of de klager in verband met wilsonbekwaamheid door de rechter een wettelijk vertegenwoordiger toegewezen heeft gekregen.

Artikel 4.2 - Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 3.1, eerste lid.

Er zijn geen kosten verbonden aan het advies en de bijstand als bedoeld in artikel 3.1, vijfde en zesde lid.

Als een klager op eigen initiatief (juridische) raadspersonen, adviseurs en/of deskundigen heeft ingeschakeld, dan dient hij de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.



Slotbepalingen

Artikel 5.1 - Vaststelling, evaluatie en wijziging reglement

Dit reglement is vastgesteld op **23 april 2025** en wordt aangehaald als ‘Klachtenreglement CaleidoZorg’.

Het reglement treedt in werking op **1 mei 2025**

Een evaluatie van deze regeling zal door CaleidoZorg plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de vier jaar.

Bij wijziging van het reglement wordt het gewijzigde reglement vervolgens op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht gebracht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

