



Zorggroep Groningen. **Altijd de mens zien**

Klachtenreglement Zorggroep Groningen

M. Perdok, adviseur kwaliteit
September 2024

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Uitgangspunt	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Wie een klacht kan indienen	4
Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend	4
Artikel 4 Hoe kan een klacht worden ingediend	5
Artikel 5 Wet Zorg en Dwang klachten	5
Artikel 6 Geschillencommissie Zorg en beroepsmogelijkheden	5
Artikel 7 De medewerker	5
Artikel 8 De manager	6
Artikel 9 De Raad van Bestuur	7
Artikel 10 De klachttopvangfunctionaris	7
Artikel 11 De klachtenfunctionaris	7
Artikel 12 De cliëntondersteuner Wet Zorg en Dwang	8
Artikel 13 Klachtencommissie onvrijwillige zorg	8
Artikel 14 Vertrouwenspersoon	8
Hoofdstuk 2 De klachtenbehandeling	9
Artikel 15 Ontvankelijk	9
Artikel 16 Stopzetting	9
Artikel 17 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur	9
Artikel 18 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
Artikel 19 Onderzoek	10
Artikel 20 Stopzetting	10
Artikel 21 Geheimhouding	10
Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	11
Hoofdstuk 3 Vertrouwenspersoon	
Artikel 23 Buro Vertrouwenspersonen	11
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	11
Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 25 Kosten	11
Artikel 26 Jaarverslag	11
Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden	11
Artikel 28 Herziening klachtenreglement	12
Artikel 29 Toegankelijkheid klachtenregeling	12

Inleiding

Per 1 januari 2017 is de 'Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg' (Wkkgz) ingegaan. Het doel van de Wkkgz is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan te leren. Om zo de gezamenlijke zorg te verbeteren. Door de nieuwe wet is een snellere aanpak mogelijk. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen bewoner/cliënt/naasten en de zorgaanbieder het beste werkt.

Uitgangspunt van Zorggroep Groningen

Uitgangspunt van de klachtenregeling is een zorgvuldige wijze van omgaan met en afhandeling van klachten die bijdraagt aan de kwaliteit van de zorgverlening. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten tracht Zorggroep Groningen het vertrouwen van de bewoner te behouden of te herwinnen. Van klachten kun je leren en ze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Een klacht is een uiting van onvrede door een bewoner over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens de bewoner. Met de term gedraging wordt bedoeld: 'enig handelen of nalaten, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de bewoner'. Deze gedraging kan betrekking hebben op bijvoorbeeld de zorg- en dienstverlening en op bejegening die door de bewoner als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Bij een klacht wil Zorggroep Groningen samen met de bewoner en betrokkenen in dialoog, zoeken naar een oplossing voor de kwestie. Wet Zorg en Dwang klachten worden ter behandeling voorgelegd aan de cliëntondersteuner van Stemgever.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| a. Zorgaanbieder | : | Zorggroep Groningen; |
| b. Raad van Bestuur | : | de Raad van Bestuur van Zorggroep Groningen; |
| c. Cliënt | : | natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning 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; |
| e. Wet Zorg en Dwang klacht | : | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 1 Begripsbepalingen lid 3; |
| f. Ongewenst gedrag | : | pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie; |
| g. Klager | : | degene die een klacht indient; |
| h. Aangeklaagde | : | degene op wiens besluit of diens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| i. Arts | : | de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft; |
| j. Inspecteur | : | de bevoegde inspecteur van de gezondheidszorg; |
| k. Cliëntenraad | : | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder; |

- l. Klachtopvangfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- m. Klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie in een onafhankelijke gepositioneerde positie een klacht kan behandelen en onafhankelijk voor de cliënt kan bemiddelen;
- n. Geschillencommissie : de Geschillencommissie Zorg, zoals bedoeld in artikel 6;
- o. Vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van Buro Vertrouwenspersonen;
- p. Clientondersteuner : de cliëntondersteuner van Stemgever
- q. KCOZ : de klachtencommissie onvrijwillige zorg

2. In deze regeling dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

3. Een Wet Zorg en Dwang klacht is een klacht over een beslissing zoals hieronder bedoeld:
- de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (wilsonbekwaamheid);
 - de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (dwangbehandeling);
 - de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
 - de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
 - de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. Een **klacht** over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
- a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. Een **klacht** kan, binnen Zorggroep Groningen worden voorgelegd aan:
- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - b. de manager;

- c. de Raad van Bestuur;
 - d. de klachtenopvangfunctionaris;
 - e. de klachtenfunctionaris.
2. Een **klacht** kan extern, buiten de organisatie worden voorgelegd aan:
 - de Geschillencommissie Zorg.
 3. Een **klacht** die betrekking heeft op de **Wet Zorg en Dwang** kan extern, buiten de organisatie worden voorgelegd aan de:
 - cliëntondersteuner van Stemgever;
 - klachtencommissie onvrijwillige zorg

Artikel 4 Hoe kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 5 hoe Wet Zorg en Dwang klachten kunnen worden ingediend bij de cliëntondersteuner van Stemgever of de klachtencommissie onvrijwillige zorg, artikel 6 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de Geschillencommissie en artikel 22 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de vertrouwenspersoon.

Artikel 5 Wet Zorg en Dwang klachten

De klager kan een klacht, die te maken heeft met een Wet Zorg en Dwang besluit rechtstreeks voorleggen aan de cliëntondersteuner van Stemgever. Onafhankelijkheid van de dienstverlening is het centrale uitgangspunt.

De Wet zorg en dwang schrijft voor dat klachten op basis van de Wet zorg en dwang moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Dit is de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De KCOZ beoordeelt de klachten over onderwerpen die in de Wzd worden genoemd.

Artikel 6 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

De klager kan een geschil ook direct voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

- a. De Geschillencommissie Zorg beschikt over een regionale zitting locatie in Groningen.
- b. De Geschillencommissie Zorg is landelijk georganiseerd, hetgeen de rechtseenheid en de rechtsgelijkheid ten goede komt.
- c. De klager moet een vast bedrag klachtengeld betalen.
- d. De zorgaanbieder betaalt de kosten van het geschil.
- e. De inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft controlerende taken met betrekking tot de naleving van de Wkkgz.

Artikel 7 De medewerker

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met haar/hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het

gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met haar/hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.
5. Bij medische aangelegenheden kan advies worden ingewonnen bij een arts die in dienst is van Zorggroep Groningen.
6. De medewerker die in vertrouwen wordt genomen inzake een klacht jegens een andere medewerker verwijst klager door naar de desbetreffende medewerker of naar een leidinggevende.
7. In het vervolgesprek zal door middel van het dialoog worden geprobeerd het vertrouwen te herstellen.

Artikel 8 De manager

De manager kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Wanneer de manager besluit de klacht zelf in behandeling te nemen wordt de gelegenheid gegeven aan de klager om de klacht met haar/hem te bespreken. De manager betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

- a. De manager hoort de klager aan en stelt vast op wie of waarop de kritiek zich richt.
- b. Een schriftelijk ingediende klacht wordt door de manager schriftelijk bevestigd.
- c. Zodra de klacht duidelijk is, wordt de manager geïnformeerd om te overleggen wie de afhandeling ter hand neemt; klager wordt hierover ingelicht.
- d. Bij medische aangelegenheden kan advies worden ingewonnen bij een arts die in dienst is van Zorggroep Groningen.
- e. De klacht wordt onderzocht:
 - feiten worden verzameld en besproken met betrokkene(n);
 - er wordt een conclusie getrokken over de gegrondheid van de klacht, echter niet zonder de direct betrokkene(n) te hebben gehoord;
 - nagegaan wordt welke maatregelen nodig zijn om situaties als waarover wordt geklaagd tegen te gaan.
- f. Als het onderzoek is afgerond, wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek en over de eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Desgewenst wordt in een gesprek getracht het vertrouwen te herstellen.
- g. De manager voert de eventueel noodzakelijke maatregelen uit om situaties als

waarover wordt geklaagd te voorkomen.

Artikel 9 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
2. Een bij de bestuurder binnengekomen klacht wordt door de bestuurder schriftelijk bevestigd. De indiener van een schriftelijk ingediende klacht krijgt de gelegenheid deze mondeling toe te lichten.
 - a. Afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht onderzoekt de bestuurder de klacht zelf of delegeert het onderzoek aan de manager of klachtenfunctionaris.
 - b. Bij medische aangelegenheden kan advies worden ingewonnen bij een arts die in dienst is van Zorggroep Groningen.
 - c. De ernst en de aard van een klacht kan zodanig zijn dat de bestuurder besluit de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de officier van justitie te informeren.
 - d. De klacht wordt onderzocht:
 - feiten worden verzameld en besproken met betrokkene(n);
 - er wordt een conclusie getrokken over de gegrondheid van de klacht, echter niet zonder de direct betrokkene(n) te hebben gehoord;
 - er wordt nagegaan welke maatregelen nodig zijn om situaties als waarover geklaagd wordt tegen te gaan.
 - e. Als het onderzoek is afgerond, wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek en over de eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Desgewenst wordt in een gesprek getracht het vertrouwen te herstellen.
 - f. De bestuurder neemt de eventueel noodzakelijke maatregelen om situaties als waarover wordt geklaagd te voorkomen.

Artikel 10 De klachttopvangfunctionaris

1. De klachttopvangfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen over de klachtmogelijkheden.
 - b. hij/zij stemt af met de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenopvangfunctionaris bewaakt de voortgang van de klachtafhandeling en beheert het klachtendossier.
3. De klachtenopvangfunctionaris oefent haar/zijn taken onafhankelijk uit.

Artikel 11 De klachtenfunctionaris Zorggroep Groningen

1. De klachtenfunctionaris biedt bijstand aan klager en/of andere betrokkenen.
2. De klachtenfunctionaris bemiddelt.
3. De klachtenfunctionaris heeft zorg voor de procesbegeleiding en bewaakt de voortgang van de klachtafhandeling.

4. De klachtenfunctionaris rapporteert de werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur.
5. De klachtenfunctionaris brengt binnen 6 weken verslag uit van de bevindingen (een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken).
6. De klachtenfunctionaris rapporteert de bevindingen en leereffecten per kwartaal in de kwaliteitsrapportage.
7. De klachtenfunctionaris beoordeelt of een klacht als Wet Zorg en Dwang klacht wordt behandeld.
8. De klachtenfunctionaris informeert de cliëntondersteuner van Stemgever over een Wet Zorg en Dwang klacht.

Artikel 12 Clientondersteuner Wet Zorg en Dwang

Bij Wet Zorg en Dwang klachten heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner van Stemgever tenminste de volgende taken:

1. Het geven van informatie;
2. Het signaleren van knelpunten in de structuur of uitvoering van de zorgverlening;
3. De opvang en registratie van klachten;
4. Het geven van informatie en advies aan klager;
5. Indien nodig ondersteunen van klager bij het formuleren van de klacht;
6. Bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
7. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
8. Indien nodig verdere begeleiding en ondersteuning van cliënt in het klachtentraject;
9. Bij onvoldoende reactie van de zorgorganisatie op een signaal kan in overleg met de teamleider van Stemgever opgeschaald worden naar de IGJ;
10. Wanneer er wordt opgeschaald zal de teamleider van Stemgever dit mededelen aan de Raad van Bestuur;
11. Ondersteuning bieden bij het formuleren van de klacht die ingediend wordt bij de KCOZ;
12. Opstellen jaarrapportage;
13. Jaarlijks bespreken jaarrapportage met de Regiegroep Kwaliteit en Veiligheid.

Artikel 13 Klachtencommissie onvrijwillige zorg

De klachtencommissie onvrijwillige zorg heeft tenminste de volgende taken:

1. Het in behandeling nemen van de Wzd klacht;
2. Het samenstellen van een zittingscommissie;
3. Het houden van een hoorzitting (de commissie kan afzien van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken);
4. Het nemen van een beslissing over de ingediende klacht.

Artikel 14 Vertrouwenspersoon

Bij vertrouwelijke gemelde klachten heeft de vertrouwenspersoon tenminste de volgende taken:

1. Binnen 24 uur contact opnemen met de klager.
2. Een luisterend oor, het geven van advies of verheldering van het ongewenst gedrag.

3. Ondersteunen bij het vinden van de juiste route voor de klacht.
4. Het geven van informatie en advies aan klager.
5. Alleen met toestemming van klager informatie delen met relevante andere mensen.
6. De klager de regie laten houden

Hoofdstuk 2 Behandeling klachten

Artikel 15 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld.
 - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is.
 - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
 - d. 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.
2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 16 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 17 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur 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. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur 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.

4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 18 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 19 Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris en de cliëntondersteuner kan medewerkers van Zorggroep Groningen verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Zorggroep Groningen zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris of cliëntondersteuner voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 20 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 21 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van de functie verkrijgt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift ter bekendmaking verplicht of uit de taak bij de uitvoering van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur 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.

Hoofdstuk 3 Vertrouwenspersoon

Artikel 23 Buro Vertrouwenspersonen

Bij Zorggroep Groningen doen wij er alles aan om goede zorg te bieden en aandacht te hebben voor cliënten en naasten. Wanneer er klachten betrekking hebben op de zorgverlening kan dit besproken worden met de betrokkenen of de klacht kan ingediend worden bij de klachtenfunctionaris.

Soms is het bij situaties van pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie nodig dat er iemand van buitenaf meekijkt om advies te geven en/of te ondersteunen bij het vinden van de juiste route voor de klacht. In dat geval kan er contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon.

Afhankelijk van de situatie biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor, geeft advies en/of helpt bij het verhelderen van de klacht of het ongewenste gedrag. De vertrouwenspersoon zorgt er samen met de klager voor dat de ongewenste situatie onder de aandacht komt en ondersteunt bij het vinden van een oplossing.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 25 Kosten

Voor de behandeling van klachten door Zorggroep Groningen, cliëntondersteuner en de vertrouwenspersoon worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 26 Jaarverslag

Buro Vertrouwenspersoon en de cliëntondersteuner van Stemgever doen jaarlijks verslag van de resultaten (jaarverslag). De Raad van Bestuur geeft in het Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag aan wat de doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten.

Artikel 27 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 29 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 29 Toegankelijkheid klachtenregeling

Op de website van Zorggroep Groningen staat informatie over het klachtenreglement en de wijze van het indienen van een klacht.

Op het intranet van Zorggroep Groningen staat voor de medewerkers informatie over het klachtenreglement en de wijze hoe te handelen.