

## Klachtenregeling cliënten Pento

	Datum
Vastgesteld Dt	1-9-2017
Geactualiseerd	13-1-22
Ter kennisname OR en CR	19-1-22
Vastgesteld RvB	19-1-22

Januari 2022

**Inleiding**

Medewerkers van Pento zijn u zo goed mogelijk van dienst. Toch kan het gebeuren dat de dienstverlening niet voldoet aan uw verwachtingen. In veel gevallen kunt u de klacht oplossen door erover te praten met de betreffende medewerker. Komt u samen niet tot een oplossing, dan kunt u zich wenden tot de directie van de betreffende Pento locatie. De directie is altijd bereikbaar via het secretariaat van de locatie.

Lukt dat niet of bent u nog niet tevreden, dan kunt u een formele klacht indienen. In dit reglement staat beschreven welke procedure gevolgd kan worden en welke regels daarbij van toepassing zijn.

U kunt hierbij worden ondersteund door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Meer informatie over de vertrouwenspersoon treft u op [www.pento.nl](http://www.pento.nl).

**Artikel 1. Begripsbepalingen***Pento*

Alle bij Pento behorende locaties en/of vestigingen.

*Klacht*

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van (medewerkers van) Pento, komende van de cliënt van Pento.

Een klacht gaat over het wel of niet handelen van Pento of een medewerker van Pento of een besluit met gevolgen voor de cliënt.

*Klager*

Een cliënt of diens partner, ouder, wettelijke vertegenwoordiger of de kinderen van een cliënt van Pento.

*Klachtenbehandeling*

Een klachtenbehandeling is het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de klachtenfunctionaris, leidend tot een uitspraak. Het vindt plaats in het kader van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) onder verantwoordelijkheid van Pento.

*Klachtenregeling*

Een door Pento, in overleg met de cliëntenraad en OR, vastgestelde regeling, waarin de procedures, werkwijze en verantwoordelijkheden voor de klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling zijn beschreven.

*Klachtenfunctionaris*

Een door Pento ingestelde onafhankelijk werkende functionaris die volgens de vereisten van de Wkkgz en de in dit document beschreven procedures komt tot onderzoek en oordeel van de klacht.

**Artikel 2. Doelstelling**

1. Het recht doen aan de individuele klager.

2. Het realiseren van een laagdrempelige voorziening van klachtopvang van goede kwaliteit.
3. Het binnen de doelstellingen van Pento beschermen van de rechten van cliënten.
4. Een bijdrage leveren aan het behoud en bevordering van de kwaliteit van zorg.
5. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen cliënt en medewerker en/of cliënt en organisatie, waarbij onderling vertrouwen voorop staat.
6. Het geven van een oordeel over de gegrondheid van ingediende klachten.

### **Artikel 3. Positie van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris adviseert de Raad van Bestuur van Pento en is ingesteld door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht conform de procedure, door bij elke klacht de afgesproken werkwijze te controleren. Tevens controleert de Raad van Bestuur de werkwijze aan de hand van de vaststelling van het jaarverslag van de klachtenfunctionaris. Elke drie jaar vindt er een evaluatie plaats van de procedure, in relatie tot de maximale geldigheidsduur van drie jaar.

### **Artikel 4. Benoeming van de klachtenfunctionaris**

1. Er zijn twee interne klachtenfunctionarissen aangesteld. Zij werken beide onafhankelijk en kunnen elkaar waarnemen.
2. De klachtenfunctionaris wordt door de Raad van Bestuur, met instemming van de ondernemingsraad en cliëntenraad, benoemd met in achtneming van de volgende restrictie:
  - ✓ de klachtenfunctionaris is geen lid van de ondernemingsraad, de Raad van Bestuur of het directieteam van Pento, en heeft geen verantwoordelijkheid binnen de lijn van Pento (locatiemanager, teamleider, staffunctionaris).

### **Artikel 5. Taken van de klachtenfunctionaris**

1. Het waarborgen van een goede afhandeling van ingediende klachten.
2. Bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op laagdrempelige en informele wijze, om partijen tot elkaar te laten komen.
3. Het geven van een oordeel over de gegrondheid van ingediende klachten aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van Pento.
4. Het geven van advies aan de Raad van Bestuur over het nemen van maatregelen uit het oogpunt van preventie en verbetering naar aanleiding van een individuele klacht dan wel een reeks van samenhangende klachten.
5. Het registreren van klachten op uniforme en systematische wijze en het opstellen van een jaarverslag.
6. Er vindt tenminste éénmaal per jaar een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de

klachtenfunctionaris om een goede afstemming te waarborgen tussen de Raad van Bestuur en andere personen die betrokken zijn bij de opvang en afhandeling van klachten.

7. De klachtenfunctionaris neemt geen deel aan de behandeling van een klacht die (mede) tegen hem is gericht of als er sprake is van feiten en/ of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid bij de behandeling in het gedrang komt. In dat geval neemt de collega-klachtenfunctionaris de behandeling op zich.

#### **Artikel 6. Bevoegdheden en verplichtingen van de klachtenfunctionaris**

1. Het informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien, voor zover het niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding en mits er toestemming is van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiging en mits dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.
2. Het benaderen van personen in Pento voor hoor en wederhoor.
3. Het seponeren van de klachten, waarbij aan de klager wordt gemotiveerd waarom een klacht niet door de klachtenfunctionaris in behandeling is genomen.
4. De klachtenfunctionaris heeft toegang tot de voorzieningen van alle Pentolocaties die hij voor de uitvoering van zijn taak nodig heeft.
5. De klachtenfunctionaris kan zich bij de uitvoering van zijn taak, in overleg met de Raad van Bestuur, laten bijstaan door één of meer interne of externe adviseurs. De klacht zal volledig geanonimiseerd worden voorgelegd aan deze adviseurs.
6. De klachtenfunctionaris vervult de taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. De klachtenfunctionaris motiveert alle beslissingen.
7. De klachtenfunctionaris vervult de taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. De klachtenfunctionaris houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.
8. De klachtenfunctionaris streeft bij de werkzaamheden naar zelfstandigheid en neutraliteit.
9. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem in het kader van zijn taak ter kennis komt.
10. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming van de klachtenfunctionaris en evenmin door beëindiging van de werkzaamheden voor Pento.

#### **Artikel 7. Indienen van een klacht**

1. De klager dient een klacht bij voorkeur schriftelijk/per mail in bij de Raad van Bestuur.

Pento t.a.v. de Raad van Bestuur  
Linie 518, 7235 DZ Apeldoorn  
klachten@pento.nl

2. Hierbij wordt vermeld: de datum, de naam van de klager, contactgegevens, de reden van de klacht en de tot nu toe ondernomen stappen.
3. Als een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt hij de klager in de gelegenheid aanvullende informatie te verschaffen.
4. Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
5. De klachtenfunctionaris kan besluiten niet tot behandeling over te gaan als de aangelegenheid waarover geklaagd wordt ten grondslag ligt aan een procedure bij een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke instantie of aan een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.
6. Bij klachten waar mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of misdrijf, meldt de klachtenfunctionaris dit direct aan de Raad van Bestuur. Indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat, meldt de Raad van Bestuur dit meteen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de Raad van Bestuur de gegevens van de klager.
7. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klachtenfunctionaris beslist dat ze kennelijk onredelijk is.
8. De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling.
9. Van het besluit van de klachtenfunctionaris om de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangen de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur binnen twee weken na de datum van ontvangst van de klacht bericht. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij de redenen en geeft aan welke externe mogelijkheden van klachtenbehandeling er zijn.

### **Artikel 8 Behandeling van een klacht**

1. **Ontvangst**  
De klachtenfunctionaris controleert of de gegevens over de klacht voldoende zijn. De klachtenfunctionaris onderzoekt vervolgens of de klacht voor behandeling in aanmerking komt.
2. **Bevestiging**  
De klachtenfunctionaris stuurt een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Tevens wordt de werkwijze van de klachtenfunctionaris en de nagestreefde datum van afhandeling van de klacht medegedeeld. De klacht dient binnen zes weken gerekend vanaf de datum van indiening afgerond te zijn. Deze termijn mag met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzakelijk is om zorgvuldig onderzoek naar de klacht mogelijk te maken. De klager wordt hierover in de eerste termijn schriftelijk geïnformeerd.

De aangeklaagde wordt door de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld van de klacht en de mededeling of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.

De klager en de aangeklaagde worden geïnformeerd over het feit dat er geen interne beroepsmogelijkheid bestaat tegen de uitspraak van de klachtenfunctionaris.

De Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van de klachtbrief en wordt tevens op de hoogte gesteld of deze al dan niet in behandeling wordt genomen en van de voorziene behandeltermijn.

3. Onderzoek van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in. De benodigde gegevens worden opgevraagd, na verkregen schriftelijke machtiging van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger. Alle personen werkzaam in één van de Pento organisaties zijn verplicht, binnen de grenzen van de wet, hieraan medewerking te verlenen.

4. Gelegenheid tot horen van de klager en aangeklaagde

De klachtenfunctionaris stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Van hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon of instantie. Indien de klacht is ingediend door een cliënt van Pento en de aangeklaagde is een medewerker van Pento, is tevens diens leidinggevende betrokken, geïnformeerd en zo nodig aanwezig.

5. Behandeling door de klachtenfunctionaris

Na afronding van het onderzoek vormt de klachtenfunctionaris zijn mening over de zaak. Eventueel kunnen dan getuigen worden geraadpleegd of deskundigen worden ingeschakeld.

6. Oordeel van de klachtenfunctionaris

Wanneer de klachtenfunctionaris over voldoende gegevens beschikt, komt hij tot een schriftelijk oordeel over de toedracht van de klacht, stelt een analyse op en geeft hij een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De klachtenfunctionaris dient de klager en aangeklaagde inzicht te geven in de overwegingen die tot het oordeel hebben geleid. Het oordeel omschrijft de wijze waarop de klacht in behandeling is genomen, de aanbevelingen en een datum en ondertekening door de klachtenfunctionaris. Wanneer de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen wordt de klager hiervan direct in kennis gesteld.

Het schriftelijke oordeel over de gegrondheid en de aanbevelingen gaan naar de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. In relevante gevallen geeft de klachtenfunctionaris tevens de Raad van Bestuur een advies om herhaling te voorkomen.

7. Melding aan Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De klachtenfunctionaris meldt een ernstige klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit is aan de orde indien de zorgaanbieder ondanks herhaald aandringen van de klachtenfunctionaris nalaat om de aanbevelingen te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de zorg. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de klachtenfunctionaris de gegevens van de klager.

Hij stelt de zorgaanbieder en de aangeklaagde tevoren op de hoogte van deze

melding.

### **Artikel 9. De Geschillencommissie Zorg**

Pento is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).

Als het niet lukt om de klacht tussen cliënt en organisatie onderling of met behulp van de klachtenfunctionaris op te lossen dan kan de cliënt de klacht indienen bij De Geschillencommissie Zorg.

### **Artikel 10. Kosten**

1. De klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris is kosteloos voor de klager.
2. De kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt, zijn voor rekening van degene die hiervan gebruik maakt.
3. Afschriften van stukken, voor zover zij niet vanuit de klachtenfunctionaris worden toegezonden, worden aan de klager verstrekt tegen kostprijs.

### **Artikel 11. Registratie, archivering, jaarverslag**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klachten, in overeenstemming met het privacyreglement en met de toepasselijke wettelijke regelingen.
2. De klachtenfunctionaris legt van iedere klacht een (digitaal) dossier aan. Dat omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenfunctionaris zijn ontvangen of opgesteld of verzonden.
3. Alleen de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur hebben toegang tot een klachtendossier.
4. Het klachtendossier wordt gedurende twee jaar na afronding van de klacht bewaard in het klachtenarchief van Pento.
5. De Raad van Bestuur en de cliëntenraad ontvangen jaarlijks vóór 1 april het schriftelijke verslag van de klachtenfunctionaris van zijn werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris afgehandelde klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.

### **Artikel 12. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, de klachtenfunctionaris gehoord hebbend.
2. Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur, nadat hij daarover de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het directieteam van Pento heeft gehoord.
3. Deze regeling is openbaar. Alle betrokken partijen van Pento ontvangen een exemplaar van deze regeling. De regeling ligt ter inzage bij het secretariaat van alle Pento-organisaties.

4. De klachtenregeling wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht van cliënten en medewerkers.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 oktober 2017.