

## **Klachtenregeling medewerker tegen cliënt**

### **Artikel 1. Algemeen**

1. De bij de Regionale Klachtencommissie Midden- en West-Brabant (RKC) aangesloten zorginstellingen bieden een brede dienstverlening variërend van gemak en comfort tot intensieve zorg, zowel in de vorm van thuiszorg als ook in verzorgde woonvoorzieningen. De zorginstellingen willen graag dat zowel cliënten als bezoekers zich welkom, prettig en veilig voelen.  
Het is ook de verantwoordelijkheid van de werkgever om voor medewerkers een klimaat te scheppen waarin zij zich gerespecteerd voelen en waarin het veilig, vertrouwd en prettig werken is. Daarom wordt aan medewerkers van de bij de RKC aangesloten zorginstellingen een regeling geboden om te klagen wanneer sprake is van structureel ongewenst gedrag van cliënten dan wel hun naasten.
2. Ongewenst gedrag zoals bedoeld in deze klachtenregeling (art. 2.1 en 2.2) kan alleen ontstaan in een situatie waarin het contact tussen de betrokken medewerker en de cliënt (of naaste) heeft plaatsgevonden binnen de werkomgeving van de betreffende zorginstelling.
3. Bij ongewenst gedrag van een cliënt of diens naaste is de aangewezen weg om met de inschakeling van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon na te gaan of er tot een oplossing kan worden gekomen. Pas als een dergelijk traject niet tot een gewenst resultaat heeft geleid, of de aard van de klacht zodanig is dat deze zich niet leent voor bemiddeling, kan de medewerker een klacht indienen bij de RKC.

### **Artikel 2. Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Medewerker: degene die binnen de instelling werkzaam is, ongeacht de vorm van overeenkomst of contract.
2. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:
  - agressie, pesten, (verbale) intimidatie, bedreiging of geweld;
  - seksuele intimidatie in woorden, gebaren of fysieke uiting;
  - discriminatie in woorden of daden;
  - het niet respecteren van privacy en persoonlijke levenssfeer van cliënten en/of medewerkers;
  - het vernielen van eigendommen van medewerkers, cliënten of bezoekers.
3. Vertrouwenspersoon: een door de raad van bestuur aangewezen persoon die opvang verleent aan de betrokken medewerker, hem<sup>1</sup> advies geeft bij klachten over bijvoorbeeld ongewenst gedrag en in het verlengde daarvan begeleiding geeft.
4. Klachtenfunctionaris: degene die, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten en/of andere problemen in de zorgrelatie.
5. Regionale Klachtencommissie: de door de raden van bestuur van de gezamenlijke zorginstellingen in Midden- en West-Brabant ingestelde klachtencommissie, die klachten

---

<sup>1</sup> Waar 'hij' staat kan ook 'zij' of 'hen' worden gelezen.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake klachten van medewerker tegen cliënt*

behandelt in het kader van de Wkkgz, Wzd, Wmo evenals klachten van een medewerker betreffend ongewenst gedrag van een cliënt en/of diens naaste.

6. Klacht: een klacht betreffende ongewenst gedrag van een cliënt of diens naaste, zoals beschreven in lid 2 van dit artikel.
7. Klager: de medewerker/ zorgorganisatie die zich met een klacht wendt tot de RKC.
8. Beklaagde: de cliënt of diens naaste over wiens ongewenste gedrag klager een klacht heeft ingediend. De naaste is een persoon die betrokken is bij de client, bijvoorbeeld een familielid in de eerste of tweede graad of een contactpersoon.
9. Raad van bestuur: de raad van bestuur van de betrokken zorginstelling.

### **Artikel 3. Klacht over ongewenst gedrag**

1. Als een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag jegens een client of naaste, gaat de RKC ervan uit dat de medewerker daarbij eerst de interne procedure van de betreffende organisatie volgt. Daarbij zal de leidinggevende/ manager van de betreffende medewerker, de vertrouwenspersoon, de afdeling HR, raad van bestuur en/of de klachtenfunctionaris wellicht betrokken zijn.
2. Indien de interne procedure niet tot oplossing van de klacht leidt, kan de klacht worden ingediend bij de RKC. De klacht wordt altijd ingediend met schriftelijke instemming van de raad van bestuur.
3. Het doorlopen van de interne procedure is niet verplicht, maar wordt wel nadrukkelijk geadviseerd.

### **Artikel 4. Procedure bij klachtencommissie**

#### **Artikel 4.1. Indienen van de klacht**

1. De klacht kan worden ingediend door de medewerker en/of de zorgaanbieder met instemming van de betrokken medewerker(s).
2. De klacht dient indien mogelijk te worden ingediend met alle voor de behandeling relevante gegevens en stukken.  
De klacht bevat ten minste:
  - persoonsgegevens en functie van klager;
  - datum of periode en plaats waar(op) het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden;
  - omschrijving van de klacht in concreet waarneembaar gedrag;
  - datum van de klacht;
  - gegevens van de beklagde cliënt en/ of diens naaste(n).
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de RKC bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen, zoals beschreven in artikel 3 lid 2. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de RKC de klacht niet in behandeling. De RKC neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake klachten van medewerker tegen cliënt*

4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de RKC dit in de ontvangstbevestiging. De RKC verzoekt cliënt om inzage in (voor behandeling van de klacht relevante onderdelen) van het dossier van de cliënt.

**Artikel 4.2. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De RKC verklaart een klacht niet ontvankelijk als:
  - een klacht met betrekking tot deze cliënt in het kader van de Wkkgz, Wmo of Wzd in behandeling is of in een voorgaande periode van 3 maanden in behandeling is geweest, tenzij er redelijkerwijs geen verband is tussen beide klachten.
  - de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij deze termijn in redelijkheid niet van klager verwacht kan worden, zulks ter beoordeling van de RKC.
  - Klager met de klacht de interne procedure, zoals beschreven in artikel 3, lid 1 en artikel 4.1 lid 3, nog niet heeft doorlopen en dit naar het oordeel van de RKC, op basis van de haar bekende feiten en omstandigheden, de klacht kan oplossen.
  - indien de betrokken cliënt of diens naaste medewerking weigert aan de procedure.
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit besluit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de RKC samen met twee door hem aan te wijzen leden van de RKC. Hun beslissing over de ontvankelijkheid van het bezwaar deelt hij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

**Artikel 4.3. Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de RKC, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundig en zorgvuldig advies over de klacht is geborgd.
3. De secretaris informeert de klager en de beklagde tijdig over de samenstelling van de zittingscommissie.
4. Zowel de klager als de beklagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake klachten van medewerker tegen cliënt*

5. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie.

Als het bezwaar de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Klager en aangeklaagde worden hiervan op de hoogte gebracht.

**Artikel 4.4. Onderzoek**

1. De RKC kan betreffende cliënt en/ of diens naaste en medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken mondelinge en/of schriftelijke inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder en beklaagde(n) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de RKC voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. Als het voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is om relevante stukken uit het dossier van de cliënt in te zien, dan vraagt de RKC daarvoor toestemming aan de cliënt. Alle stukken die de RKC van een van beide partijen ontvangt worden tevens aan de andere partij ter hand gesteld, tenzij het belang van een van de partijen of derden zich naar het oordeel van de RKC daartegen verzet of het wettelijk kader dit verhindert.
4. De RKC kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

**Artikel 4.5. Hoorzitting**

1. In de regel besluit de RKC om een hoorzitting te houden ten einde de klager en de beklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Deze hoorzitting is een besloten zitting. Van deze hoorzitting wordt geen openbaar verslag gemaakt. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de beklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake klachten van medewerker tegen cliënt*

**Artikel 4.6. Besluitvorming**

1. Na de hoorzitting beraadslaagt de zittingscommissie over het advies. De secretaris en voorzitter maken een concept advies en leggen dit ter goedkeuring aan de leden van de zittingscommissie voor.
2. Besluitvorming over het advies gebeurt met enkelvoudige meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

**Artikel 4.7. Advies van de RKC**

1. Deze regeling is in het leven geroepen met als doel om in een conflictsituatie te bemiddelen tussen medewerker en/ of zorginstelling en een client/ naaste als andere procedures daarin niet zijn geslaagd. De RKC kan dan als externe partij een advies geven aan de zorginstelling en aan de cliënt en/of diens naaste over mogelijke opvolging van de klacht. De uitspraak van de RKC heeft nadrukkelijk de status van een advies.
2. Indien de zorginstelling beschikt over een gedragscode voor cliënten en hun naasten dan zal de RKC deze hanteren als normenkader bij de beoordeling of de klacht al dan niet gegrond wordt geacht.  
Tevens kan de RKC op grond daarvan aanbevelingen doen aan het bestuur van de zorgaanbieder over mogelijke maatregelen gebaseerd op de gedragscode van de betreffende organisatie.
3. Adviezen van de RKC worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de RKC.
4. De RKC stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt en/ of diens naaste;
  - c. de raad van bestuur.

**Artikel 5 Termijnen**

1. De RKC streeft ernaar om binnen 10 weken een advies te formuleren. Slechts in overeenstemming met klager en beklagde kan hiervan worden afgeweken.
2. Als startdatum van de klachtbehandeling wordt gehanteerd de datum waarop de klacht binnenkomt bij de RKC.

**Artikel 6 Overige bepalingen**

1. Dit reglement treedt in werking op ....

## Bijlage A. Aangesloten zorgaanbieders

Zorgstichting 't Heem, Udenhout  
Het Hoge Veer, Raamsdonksveer  
Maria Oord, Dongen  
Mijzo, Waalwijk  
Park Zuiderhout, Teteringen  
Zorgcentrum St Franciscus, Gilze