

KLACHTENREGELING
ZORGCOÖPERATIE IMPROZORG

Benthuizen, januari 2018

Woord vooraf

Cliënten zijn niet altijd tevreden over de manier waarop zorgverleners zich gedragen. Zij hebben het recht hierover een klacht in te dienen. Improzorg en de bij haar aangesloten leden willen leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Het oplossen van een klacht gebeurt zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt. Ook de cliënt heeft een belangrijke rol in het duidelijk verwoorden van de klacht en het zoeken naar oplossingen; het is een gedeelde verantwoordelijkheid. Improzorg probeert klachten zo veel mogelijk informeel af te handelen waar dat kan en verkiest een goed gesprek boven het sturen van brieven. Dat kan via klachtopvang door betrokkene en/of leidinggevende, maar ook via de klachtenfunctionaris. Soms echter is een formele aanpak door de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie onvermijdelijk.

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze brengt nieuwe regels op het terrein van klachtrecht. Kern van de wet is dat klachten van cliënten van zorginstellingen zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en effectief mogelijk worden afgewikkeld. Deze regeling voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving.

Improzorg heeft ervoor gekozen om – naast een verplichte klachtenfunctionaris – ook de klachtencommissie in stand te houden die indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht, kan worden ingeschakeld.

Deze regeling is bedoeld voor alle cliënten van de bij Improzorg aangesloten leden, te weten: Stichting Allcura Thuiszorg, particuliere woonzorgvoorziening Huis de Merwede en Bethesda Thuiszorg B.V.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf zijn dan wel een medewerker van de zorgaanbieder betreffen met wie één van de volgende overeenkomsten is gesloten: arbeidsovereenkomst, overeenkomst tot opdracht, stage-overeenkomst en/of vrijwilligersovereenkomst.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van de zorgaanbieder.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) de zorgaanbieder in de uitoefening van diens functie.
- f. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- g. **Klachtencommissie:** de door de zorgaanbieder ingestelde externe en onafhankelijke commissie om complexe klachten te behandelen.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door de zorgaanbieder aangewezen onafhankelijke en onpartijdige persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- i. **Klager:** de cliënt die een klacht indient.
- j. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- k. **Zorgaanbieder:** Zorgcoöperatie Improzorg te Benthuizen, dan wel een van haar leden: Stichting Allcura Thuiszorg te Benthuizen, Particuliere woonzorgvoorziening Huis de Merwede B.V. te Sliedrecht en Bethesda Thuiszorg B.V. te Zaandam.

Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder. Dat kan via de informele klachtopvang door betrokkene of leidinggevende (artikel 7) en/of via klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris (artikel 9 e.v.).
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan:
 - a. de wettelijk vertegenwoordiger van cliënt;
 - b. de nabestaande van cliënt;
 - c. de gemachtigde van cliënt;
 - d. een ex-client.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel

afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.

4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Improzorg, Molenstraat 30, 4201 CX te Gorinchem.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en welke zorgaanbieder het betreft.
6. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
7. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris, wordt hij doorgeleid naar de klachtencommissie.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
 - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
 - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 5 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 6 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 8 – Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 – Benoeming

De zorgaanbieder benoemt via het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 10 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

Artikel 11 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn

taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van complexe klachten;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Afschrift aan de zorgaanbieder

De (directeur-bestuurder van de) betreffende zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 18 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 20 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn conclusie daarover alsmede eventuele aanbevelingen.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, de conclusie en de eventuele aanbevelingen overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.
3. Indien de klacht een directeur-bestuurder betreft, wordt het besluit genomen door de voorzitter van de Raad van Toezicht van de betreffende zorgaanbieder.

Artikel 22 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 23 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon

- herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet af op uitsluitend mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 24 – Registratie werkzaamheden

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de betreffende zorgaanbieder.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 25 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt de zorgaanbieder gebruik van een externe en onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. De commissie bestaat uit zowel mannelijke als vrouwelijke leden en plaatsvervangers. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, (thuis)zorg en/of geestelijke gezondheidszorg.

Artikel 26 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 27 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 28 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is

- gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 29 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van de Raad van Bestuur tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 30 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 31 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 14 tot en met 24 zijn van overeenkomstige toepassing.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 32 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht ziet op meerdere zorginstellingen dan wel solistisch werkende zorgverleners, wordt deze in overleg met die zorginstellingen of zorgverleners gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die zij verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende aanbieders van zorg afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorginstelling of zorgverlener heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 33 – Geschilleninstantie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de door de minister erkende geschillencommissie waar de zorgaanbieder zich bij heeft aangesloten. Dit geldt echter niet voor klachten op het gebied van

Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet.

Artikel 34 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 01 januari 2018. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. De zorgaanbieder brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
3. De zorgaanbieder maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
4. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

CONCEPT

Bijlage:**Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandel- en/of begeleidingsgegevens**

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	

Hierbij verklaar ik, <naam klager>, toestemming te verlenen aan de externe klachtencommissie/klachtenfunctionaris van Improzorg te Benthuizen om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, om zo nodig aanvullend onderzoek te kunnen verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door mij op <datum> ingediende klacht.

Datum

:

Plaats

:

Handtekening

: