

Klachtenregeling cliënten Zorggroep Noordwest-Veluwe

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2 Uiten van onvrede	4
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3 De klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	5
Artikel 5 Het indienen van een klacht	5
Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur	6
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	7
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht	7
Artikel 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur	8
Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	8
Artikel 14 Geschillencommissie	9
Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
Artikel 16 Geheimhouding	9
Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden	10
Artikel 18 Kosten	10
Artikel 20 Evaluatie	10
Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden	10
Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling	10
Artikel 23 Datum van inwerkingtreding	11

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting Noordwest-Veluwe en haar juridische dochterorganisaties en vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur;

- b. raad van bestuur : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;

- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg 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, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding of bij de (externe) klachtencommissie;

- e. klager : degene die een klacht indient;

- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

- g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang en de procesbewaking van klachten van cliënten;

- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Onder zorg wordt ook verstaan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

- j. cliëntvertrouwenspersoon Cliënten en vertegenwoordigers kunnen voor een klacht,

(onder andere in het kader van de Wet Zorg en Dwang) een beroep doen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Cliënten en vertegenwoordigers kunnen te allen tijden een beroep doen op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon voor een luisterend oor, het krijgen van advies of bij het ondersteunen in het bespreken van een klacht. Deze is laagdrempelig te bereiken en kijkt vanuit de kant van de cliënt mee in het vinden van een oplossing voor de klacht.

- k. klachtencommissie De door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke en externe commissie ter behandeling van klachten van cliënten. Deze commissie doet uitspraak over een ingediende klacht en kan aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur of de interne klachtenfunctionaris die daarop een reactie geeft aan de klager.
- l. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- m. WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning

- 2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel Wet Medezeggenschap cliënten aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Zorggroep Noordwest Veluwe wil cliënten laagdrempelig uitnodigen hun onvrede en klachten te uiten. Dit kan bij alle medewerkers, hun leidinggevende, bij onze klachtenfunctionaris en/of bij de betrokken onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Deze laatste is te allen tijde beschikbaar ter ondersteuning. In de volgende hoofdstukken staat stap voor stap beschreven bij wie en hoe een uiting van onvrede of een klacht kenbaar gemaakt kan worden.

Hoofdstuk 2 Uiten van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Dit artikel beschrijft bij wie een cliënt terecht kan met een klacht of een uiting van onvrede. Dit hoeft niet in de volgorde van a naar b en zo verder te zijn.

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de klachtenfunctionaris;
 - b. de medewerker (over wie hij niet tevreden is);
 - c. diens leidinggevende;
 - d. bij bovenstaande contacten kan desgewenst de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon WZD betrokken worden ter ondersteuning;
 - e. de externe onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. De klachtenfunctionaris bewaakt het proces rond de afhandeling van de klacht;
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken, bevoegdheden, werkwijze, plichten en rechten van de klachtenfunctionaris nader in een taakomschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht;
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen;

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie;
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen;
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

Dit artikel beschrijft het gedrag van medewerkers en leidinggevenden om cliënten altijd in staat te stellen klachten en ontevredenheid te uiten bij hen.

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de mogelijkheid tot het inzetten van ondersteuning door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door / over een leidinggevende.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

Overall waar 'Raad van Bestuur' staat, dient klachtenfunctionaris gelezen te worden. De raad van bestuur heeft het afhandelen van klachten gedelegeerd aan de klachtenfunctionaris. De raad van bestuur is nauw betrokken bij het afhandelen van klachten.

1. Wanneer geen oplossing gevonden kan worden voor de onvrede van cliënten door middel van in gesprek gaan met een medewerker of diens leidinggevende, kan een klacht schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de externe klachtencommissie

2. Een klacht kan worden ingediend door een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Zorggroep Noordwest-Veluwe, diens wettelijk vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer, diens familieleden in de 1^e en 2^e graad, diens mantelzorger, diens betrokken bevriende relatie, of diens nabestaanden.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur c.q. de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur c.q. de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur c.q. de klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht onder begeleiding van de klachtenfunctionaris op te lossen.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet Zorg en Dwang genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wet Zorg en Dwang genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door aan de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) en informeert de Raad van Bestuur hierover. De clientvertrouwenspersoon geeft advies en bijstand bij:
 - klachten tijdens het doorlopen van de klachtenprocedure;
 - klachten in het kader van de Wet Zorg en Dwang;
 - klachten op het terrein van onvrijwillige zorg, opname en verblijf in een zorglocatie;

De clientvertrouwenspersoon geeft ook advies en bijstand bij klachten, die spelen in het kader van de Wet Zorg en Dwang, op het terrein van onvrijwillige zorg, opname en verblijf in een zorglocatie en/of het daarbij lopen van een klachtenprocedure.

3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 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 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met aangeklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis hiervan bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en aangeklaagde hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door de aangeklaagde of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10 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 11 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 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. 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.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 13 Procedure bij de klachtencommissie

1. Wanneer klager zijn klacht niet door de klachtenfunctionaris wil laten behandelen kan deze zijn klacht indienen bij de klachtencommissie.
2. Regels omtrent de instelling en het functioneren van en de procedure bij de klachtencommissie zijn vastgelegd in het Reglement klachtencommissie. Dit reglement is als bijlage bij deze klachtenregeling gevoegd en vormt daarmee onlosmakelijk één geheel.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 14 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil dat valt binnen de reikwijdte van de Wkkgz, voorleggen aan de externe geschillencommissie zorg. Informatie over de geschillencommissie zorg vindt een klager op onze website of bij de klachtenfunctionaris. Klachten op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning kunnen niet voorgelegd worden aan de geschillencommissie. Hiervoor kan een klager terecht bij onze externe klachtencommissie.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtenregister. De klacht en het klachtenregister worden maximaal vijf 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.

Artikel 16 Geheimhouding

Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht met betrekking tot wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder

voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat tot bekendmaking kan verplichten. De geheimhoudingsplicht van de Klachtenfunctionaris duurt na beëindiging van werknemerschap voort.

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling (in een vereenvoudigde versie) onder andere op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 20 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 21 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 22 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 23 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 11 mei 2023. **Alle voorgaande regelingen komen per die datum te vervallen.**