

## **Klachtenregeling cliënten Zorggroep Noordwest-Veluwe**

## Klachtenregeling cliënten Zorggroep Noordwest-Veluwe

### Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen .....	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen .....	3
Hoofdstuk 2	Uiten van onvrede .....	5
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3	De klachtenfunctionaris .....	5
Artikel 4	De medewerker en diens leidinggevende .....	6
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling .....	6
Artikel 5	Het indienen van een klacht .....	6
Hoofdstuk 4	Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur .....	7
Artikel 6	Het indienen van een klacht .....	7
Artikel 7	Bevoegdheid van de Raad van Bestuur .....	7
Artikel 8	Ontvankelijkheid van de klacht .....	8
Artikel 9	Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	8
Artikel 10	Stopzetting behandeling van de klacht .....	8
Artikel 11	Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur .....	9
Artikel 12	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	9
Hoofdstuk 5	Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie .....	10
Artikel 13	Procedure bij de klachtencommissie .....	10
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen .....	10
Artikel 14	Geschillencommissie .....	10
Artikel 15	Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	10
Artikel 16	Geheimhouding .....	10
Artikel 17	Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	11
Artikel 18	Kosten .....	11
Artikel 19	Openbaarmaking klachtenregeling .....	11
Artikel 20	Evaluatie .....	11
Artikel 21	Onvoorziene omstandigheden .....	11
Artikel 22	Vaststelling en wijziging regeling .....	11
Artikel 23	Datum van inwerkingtreding .....	12
Bijlage	REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE .....	13

## 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<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> 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 4 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 5 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 6 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.**

## **Bijlage REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE**

### **REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE**

**(ingevolge artikel 13 lid 2 Klachtenregeling cliënten Zorggroep Noordwest-Veluwe)**

#### **Inleiding**

De medewerkers en het management van Zorggroep Noordwest-Veluwe streven ernaar om de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden. Toch kunnen er, ondanks de inzet van iedereen, misverstanden of ergernissen bij cliënten ontstaan.

Teleurstelling, ongenoegen of een klacht kunnen op vier manieren kenbaar gemaakt worden:

- bij de betrokken medewerker en/of leidinggevende;
- bij de klachtenfunctionaris;
- bij de Raad van Bestuur;
- bij de klachtencommissie.

Dit reglement ziet op de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie en is onlosmakelijk verbonden met de Klachtenregeling cliënten Zorggroep Noordwest-Veluwe. Het reglement bestaat uit de volgende onderdelen:

Deel I bevat algemene bepalingen in de zin van begripsomschrijvingen.

Deel II betreft de behandeling van een klacht bij de Klachtencommissie.

Deel III bevat afsluitende en overgangsbepalingen.

## **DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### **Aangeklaagde**

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

#### **Bemiddeling**

Een gesprek onder leiding van de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie om klager en aangeklaagde met elkaar in gesprek te brengen teneinde onderling tot een oplossing te komen.

#### **Cliënt**

Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

#### **Cliëntenraad**

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

#### **Gegronnd en ongegrond**

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

#### **Hoor en wederhoor**

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een oordeel is gebaseerd.

#### **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 klachtencommissie.

#### **Klachtenbehandeling**

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) is een advies en heeft derhalve géén juridisch afdwingbare gevolgen.

#### **Klachtencommissie**

De door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke en externe commissie ter behandeling van klachten van cliënten.

#### **Klachtonderdeel**

Onderdeel van de ingediende klacht waarover de klachtencommissie een afzonderlijk oordeel formuleert.

#### **Klager**

Degene die een klacht indient.

#### **Ontvankelijk en niet-ontvankelijk**

Besluit van de klachtencommissie over de vraag of een klacht door een daartoe bevoegde persoon bij de juiste instantie en volgens de geldende formele vereisten is ingediend.

Een ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie verder behandeld. Een niet-ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie niet verder behandeld.

#### **Uitspraak**

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de feitelijk behandelde klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

### **Zorgaanbieder**

De Stichting Noordwest-Veluwe en haar juridische dochterorganisaties en vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

## **DEEL II: KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 2.1 Het instellen van een klachtencommissie**

1. De zorgaanbieder stelt het klachtenreglement vast en is bevoegd dit reglement te wijzigen. Op voordracht van het CBKZ te Gorinchem benoemt de zorgaanbieder tenminste 3 onafhankelijke leden van de klachtencommissie en evenzovele plaatsvervangers die belast worden met de behandeling van de klachten. Alvorens tot vaststelling of wijziging van het reglement over te kunnen gaan en leden van de klachtencommissie te kunnen (her)benoemen, betreft de zorgaanbieder, de cliëntenraad.
2. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Alle leden van de commissie en hun plaatsvervangers mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de (zorg)activiteiten van de zorgaanbieder.
3. De benoeming van de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter en de overige leden geschiedt voor een periode van vier jaar. Er geldt een rooster van aftreden. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie alsmede hun plaatsvervangers kunnen worden herbenoemd.
4. De leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de zorgaanbieder uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, alsmede op eigen verzoek.
5. In aanvulling op de in lid 4 genoemde gronden kan de zorgaanbieder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform dit reglement. De zorgaanbieder ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
6. Tijdens een (hoor)zitting bestaat de commissie altijd uit drie leden, namelijk de voorzitter en twee leden dan wel hun plaatsvervangers.

### **Artikel 2.2: Indiening van een klacht**

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.
2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of de cliënt persoonlijk instemt met de indiening van de klacht.
3. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder zelf en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie worden direct na ontvangst doorgestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
6. De klachtencommissie stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. 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 klachtencommissie dit in de ontvangst-bevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

8. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

### **Artikel 2.3 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij uitspraak verwacht te doen over de klacht. Indien de klachtencommissie verwacht dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de Raad van Bestuur en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn de uitspraak alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

### **Artikel 2.4 Bevoegdheid van de klachtencommissie**

1. De voorzitter beoordeelt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht of de klachtencommissie bevoegd is om van de klacht kennis te nemen en of de klacht ontvankelijk is. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Het bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
3. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard voor zover:
  - a. dezelfde klacht reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade, de klachtencommissie beoordeelt desgewenst wel de achterliggende gebeurtenis;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt klager gevraagd of deze toestemming geeft de klacht door te zenden aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

### **Artikel 2.5: Bemiddeling**

De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling en verzoekt klager de klachtencommissie te laten weten of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid. Als er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden wordt gevraagd aan de klager of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Als geen bemiddelingspoging wordt gedaan of de bemiddelingspoging niet tot het door de klager gewenste resultaat heeft geleid en de klager alsnog behandeling van de klacht wenst, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

### **Artikel 2.6: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, stuurt de klachtencommissie een verzoek om verweer aan de aangeklaagde. De klachtencommissie voegt bij dit verzoek een kopie van de klacht.
2. Daarbij verzoekt de klachtencommissie de aangeklaagde om binnen een termijn van twee weken schriftelijk verweer in te dienen. Indien de klacht tevens is gericht tegen de (Raad van Bestuur van) zorgaanbieder wordt ook de zorgaanbieder aangemerkt als aangeklaagde. De klachtencommissie zendt de klager vervolgens een kopie van het ontvangen verweer.
3. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze toe aan de klager en de aangeklaagde.
4. In spoedeisende gevallen belegt de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de klacht een spoedvergadering en neemt zij daarin een voorlopige beslissing die wordt medegedeeld aan



- klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht.
5. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
  6. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
  7. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
  8. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
  9. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
  10. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
  11. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde(n) in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die bij de hoorzitting aanwezig zullen zijn, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden.
  12. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord.
  13. Ingeval van een schriftelijke procedure wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op het verweer van de aangeklaagde en de bijgeleverde stukken. Tenslotte wordt de aangeklaagde nogmaals in de gelegenheid gesteld om daarop schriftelijk te reageren, binnen een termijn van een week. Vervolgens kan de klachtencommissie alleen op basis van deze stukken uitspraak doen.
  14. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
  15. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie doet dit slechts met uitdrukkelijke toestemming van de klager (cliënt) die via een gerichte machtiging daartoe is verkregen.
  16. Elk lid van de klachtencommissie en voorts eenieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, deze plicht mee.
  17. De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig de gevraagde en de verder voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
  18. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
  19. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
  20. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
  21. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur.
  22. Aan de klager worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

#### **Artikel 2.7: Uitspraak van de klachtencommissie**

1. Binnen zes weken (eventueel te verlengen met vier weken) nadat de klacht in behandeling is genomen neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
  - a. een klachtonderdeel is ongegrond;
  - b. een klachtonderdeel is gegrond.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid.

3. De uitspraak wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder.
4. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
6. Indien de klachtencommissie aanbevelingen heeft opgenomen in haar uitspraak stuurt de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en aan de klachtencommissie. Indien de zorgaanbieder voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie en komt uiterlijk binnen twee maanden met zijn reactie.
7. De klachtencommissie wijst de zorgaanbieder op klachten die een ernstige situatie betreffen met een structureel karakter. Dergelijke klachten betreffen klachten over risicovolle situaties van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Indien de klachtencommissie constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen treft, of mededeling daarover uitblijft, waarschuwt zij de zorgaanbieder schriftelijk dat er binnen een bepaalde termijn alsnog maatregelen worden verwacht.
8. Indien de klachtencommissie vervolgens constateert dat de zorgaanbieder binnen de gestelde termijn nog steeds geen maatregelen heeft getroffen meldt de klachtencommissie die situatie aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, echter niet nadat hierover nog éénmaal contact is opgenomen met de zorgaanbieder. Voor zover het gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspectie.
9. De klachtencommissie stuurt de uitspraak aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.

### **DEEL III: AFSLUITENDE EN OVERGANGSBEPALINGEN**

#### **Artikel 3.1: Jaarverslag**

De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar vóór 1 april van dat jaar een openbaar klachtenjaarverslag vast. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de door de zorgaanbieder getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort het klachtenreglement aan de orde gesteld en de samenstelling van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

#### **Artikel 3.2: Huishoudelijk Reglement**

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

#### **Artikel 3.3: Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 3.4: Wijze van openbaarmaking klachtenreglement**

De (Raad van Bestuur van de) zorgaanbieder maakt dit reglement, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. Een afschrift van dit reglement wordt onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad.

Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement aan cliënten verstrekt.

**Artikel 3.5:      Evaluatie**

De zorgaanbieder en de klachtencommissie evalueren dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de zorgaanbieder wenselijk vindt. Hierbij worden conform de vigerende WMCZ de cliëntenraad geraadpleegd.

**Artikel 3.6:      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

**Artikel 3.7:      Overgangsbepaling**

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het klachtenreglement, zoals dat gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

**Artikel 3.8:      Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. Bij voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement raadpleegt de Raad van Bestuur conform de vigerende WMCZ de klachtencommissie en de cliëntenraad.

**Artikel 3.9:      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 11 mei 2023.