

# Klachtenreglement voor cliënten van zorgbedrijven aangesloten bij KZS

Versie 27 februari 2021

<b>Inhoudsopgave</b> .....	1
<b>Vooraf: Aanbod van klachtenregeling van KZS</b> .....	2
Plan van aanpak.....	2
<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b> .....	5
Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....	5
<b>Hoofdstuk 2 Klachtopvang (gesprek &amp; informele klachtenafhandeling)</b> .....	5
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3 Het gesprek met de medewerker en/of diens leidinggevende .....	6
Artikel 4 De informele klachtenafhandeling met de klachtenfunctionaris .....	6
Artikel 5 De informele klachtenafhandeling met de vertrouwenspersoon .....	7
<b>Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling (de formele klachtenafhandeling)</b> .....	7
Artikel 6 Het indienen van een klacht .....	7
Artikel 7 Bevoegdheid van de zorgondernemer .....	8
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht .....	8
Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	8
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht .....	9
Artikel 11 Beoordeling klacht door de zorgondernemer .....	9
Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	9
Artikel 13 Geschillencommissie en Klachtencommissie .....	10
Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	10
Artikel 15 Geheimhouding .....	10
<b>Hoofdstuk 4 Overige bepalingen</b> .....	10
Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	10
Artikel 17 Kosten .....	10
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling .....	10
Artikel 19 Evaluatie .....	11
Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden .....	11
Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling .....	11
Artikel 22 Datum van inwerkingtreding .....	11
Bijlage 1: Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris.....	12
Bijlage 2: Functiebeschrijving Vertrouwenspersoon.....	14

## Vooraf: aanbod KZS

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geeft aan, dat een zorginstelling aan het volgende moet voldoen per 1-1-2017:

- a) Cliënten kunnen bij vragen of klachten terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- b) De organisatie heeft een klachtenregeling;
- c) De organisatie is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.

De wet geldt niet voor ondersteuning uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet). Maar wel voor bedrijven die vallen onder financiering van de Wlz. KZS biedt een klachtenregeling aan aan alle leden van KZS, of je nu wel of geen cliënten uit de Wlz hebt, zodat je de klachtafhandeling in ieder geval goed hebt geregeld.

Kleinschalige Zorg Salland biedt met deze klachtenregeling een model voor afhandeling van klachten door cliënten van de bij KZS aangesloten zorgbedrijven. Dit model houdt het volgende in:

- a) Een klachtenreglement (deze notitie).  
Met als bijlagen een functieprofiel voor de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon;
- b) Een klachtenregeling: een kwaliteitskaart die iedere zorgondernemer kan invullen met eigen namen voor de daar in genoemde functies;
- c) Afspraken met twee personen die voor de leden van KZS en functie van resp. klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon invullen;
- d) Een Plan van aanpak op het moment dat een cliënt een klacht wil indienen.

### Plan van aanpak

1. De zorgondernemer geeft iedere (nieuwe) cliënt een exemplaar van de kwaliteitskaart over de klachtenregeling.

Op het moment dat een cliënt ontevreden is over de geboden zorg zijn er drie opeenvolgende stappen mogelijk:

2. De cliënt die de klacht heeft gaat daarover in gesprek met de medewerker die de klacht betreft, of met diens leidinggevende. Leidt dit tot tevredenheid voor beide partijen, dan is daarmee de onvrede verholpen.
3. Leidt dit niet tot een voor beide partijen goede oplossing, dan wijst de medewerker de cliënt op het bestaan van een klachtenreglement en van een klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon.

Daarmee start de informele klachtenafhandeling:

4. De cliënt is vrij in zijn keuze van of een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon staat aan de kant van de cliënt, helpt hem met het formuleren van de klacht en adviseert hem in het verdere verloop van de klachtafhandeling. Gesterkt door het advies en de begeleiding van de vertrouwenspersoon kan de cliënt nogmaals zelf het gesprek aangaan met de zorginstelling. Lukt dit onvoldoende volgens de cliënt, dan kan de cliënt een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De cliënt kan ook direct een beroep doen op de klachtenfunctionaris, zonder eerst naar de vertrouwenspersoon te gaan.
6. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en hoort de cliënt en de medewerker waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen beiden.

Leidt dit tot een voor beide partijen bevredigende oplossing, dan is de klachtafhandeling daarmee beëindigd. Lukt dit niet, dan start de 3<sup>e</sup> fase: de formele klachtafhandeling:

7. De cliënt dient schriftelijk een klacht in.

8. De ondernemer doet een onderzoek naar de klacht en legt dit vast in een verslag. Dit verslag geeft hij aan de cliënt. Is de cliënt tevreden met deze afhandeling, dan stopt hier de klacht.
9. Is de cliënt niet tevreden, dan stuurt de cliënt zijn schriftelijke klacht samen met het onderzoeksverslag van de zorgondernemer door naar de externe Klachtencommissie of direct naar de externe Geschillencommissie.
10. De Klachtencommissie of Geschillencommissie zullen de cliënt o.a. vragen wat hij er zelf aan heeft gedaan. B.v. of hij de hulp heeft ingeroepen van een klachtenfunctionaris.

Voor zorginstellingen die met cliënten werken die vallen onder de Jeugdwet geldt dat het werk van de vertrouwenspersoon gratis is. Zij kunnen vanaf punt 4. Een beroep doen op het AKJ (landelijk nummer voor cliënten: 088 555 1000. Zie: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)).

De leden van KZS zijn vrij in het kiezen van de door KZS aangedragen klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon, of dat zij hiervoor eigen mensen hebben.

Voor leden van KZS die aangesloten zijn bij de Federatie Landbouw en Zorg geldt, dat zij verplicht zijn aangesloten bij de Klachtencommissie en de Geschillencommissie van de Federatie.

Voor leden van KZS die niet zijn aangesloten bij de Federatie, maar wel zorg verlenen die valt onder de Wlz, geldt dat zij zich zelf moeten aansluiten bij een erkende Geschillencommissie.

Voor leden van KZS die niet zijn aangesloten bij de Federatie, en ook geen zorg verlenen die valt onder de Wlz, is er de volgende mogelijkheid om zelf tot een externe klachtencommissie te komen:

- 1) de cliënt kiest een vertegenwoordiger, niet zijnde een naaste, die de cliënt vertegenwoordigt;
- 2) de ondernemer kiest een vertegenwoordiger, niet zijnde een medewerker of een naaste, die de ondernemer vertegenwoordigt;
- 3) beide vertegenwoordigers kiezen samen een derde onafhankelijk persoon die als voorzitter optreedt;
- 4) deze drie personen treden dan op als externe klachtencommissie;
- 5) cliënt en ondernemer leggen vooraf schriftelijk vast dat zij zich bij hun verdere stappen zullen laten leiden door het advies van de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon doen jaarlijks verslag aan de zorgondernemer waar zich een klacht heeft afgespeeld, over de klacht en de afhandeling ervan. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon doen jaarlijks tevens verslag aan het bestuur van KZS over alle klachten + afhandeling die hebben plaats gevonden op de aangesloten bedrijven van KZS, zonder dat daarin de namen van de bedrijven worden genoemd.

De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon verzorgen op aanvraag themabijeenkomsten voor alle leden van KZS gezamenlijk. Desgewenst kunnen klachtenfunctionaris en/of vertrouwenspersoon ook een themabijeenkomst organiseren voor medewerkers van één zorginstelling.

Voor de afhandeling van een klacht dienen de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon op uurbasis achteraf een rekening in bij de zorgondernemer waar de klacht zich heeft afgespeeld. Jaarlijks vooraf maakt het bestuur van KZS afspraken over inzet en tariefstelling van de door klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon geleverde diensten.

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorginstelling: een instelling waarin zorg wordt aangeboden;
- b. zorgondernemer: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorginstelling in stand houdt;
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgondernemer 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 zorgondernemer, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- 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 zorginstelling belast is met de opvang van klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en bemiddelt tussen cliënt en aangeklaagde;
- i. vertrouwenspersoon: degene die binnen de zorginstelling de cliënt helpt bij het bespreekbaar maken van de klacht. De vertrouwenspersoon staat aan de kant van de cliënt;
- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvwzorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang (gesprek & informele klachtafhandeling)

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.
- d. de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 3 Het gesprek met de medewerker en/of diens leidinggevende**

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 en de klachtenfunctionaris.
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 een leidinggevende.

### **Artikel 4 De informele klachtenafhandeling met 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.
3. De zorgondernemer beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving (zie bijlage 1).
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgondernemer 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 jaarlijks (of vaker indien wenselijk) een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de zorgondernemer. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgondernemer 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 zorgondernemer. De zorgondernemer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris 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 zorgondernemer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## **Artikel 5 De informele klachtenafhandeling met de vertrouwenspersoon**

1. De vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - b. hij vormt een klankbord voor degene die een klacht in wil dienen, en/of indient en adviseert deze persoon in de verdere afhandeling van de klacht.
2. De vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het ondersteunen van degene die een klacht indient, zo dat een duurzame oplossing van de onvrede bereikt kan worden en herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De zorgondernemer beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving (zie bijlage 2).
4. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgondernemer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon jaarlijks (of vaker indien wenselijk) een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de zorgondernemer. De vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgondernemer stelt de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de zorgondernemer. De zorgondernemer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de vertrouwenspersoon worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot een door de zorgondernemer aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling (formele klachtafhandeling)**

### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgondernemer.
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.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgondernemer 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 zorgondernemer de klacht niet in behandeling. De zorgondernemer neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

## **Artikel 7 Bevoegdheid van de zorgondernemer**

1. De zorgondernemer 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 zorgondernemer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de ondernemer ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.
3. Indien de zorgondernemer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgondernemer 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 zorgondernemer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgondernemer is behandeld;
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de externe Klachtencommissie of bij Geschillencommissie waar de zorgondernemer bij is aangesloten;
  - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - e. 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 de zorgondernemer 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 zorgondernemer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgondernemer de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgondernemer het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft, 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 zorgondernemer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### **Artikel 11 Beoordeling klacht door de zorgondernemer**

1. De zorgondernemer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgondernemer 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 zorgondernemer 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 zorgondernemer.
2. Indien de zorgondernemer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgondernemer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgondernemer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgondernemer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgondernemer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgondernemer 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 zorgondernemer 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 externe Klachtencommissie dan wel de Geschillencommissie waar de zorgondernemer bij is aangesloten voor te leggen. De zorgondernemer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en 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 zorgondernemer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De zorgondernemer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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.

### **Artikel 13 Geschillencommissie en Klachtencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie waar de ondernemer bij is aangesloten.

### **Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De zorgondernemer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgondernemer 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 15 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 17 Kosten**

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

### **Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgondernemer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de eigen Klachtenregeling van de zorgondernemer, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorginstelling te plaatsen.

### **Artikel 19 Evaluatie**

1. De zorgondernemer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de zorgondernemer dit wenselijk vindt.
2. De zorgondernemer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

### **Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgondernemer

### **Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgondernemer.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgondernemer ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 22 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 10 april 2018.

Dit reglement is het laatst gewijzigd op 27 februari 2021

## Bijlage 1: **Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris (KF)**

Het onafhankelijk, cliëntgericht en laagdrempelig opvangen van cliënten, hun naasten en/of wettelijke vertegenwoordigers die een klacht hebben over de kwaliteit van zorg.

Doelen:

- ♣ Een effectieve oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder bij klachten
- ♣ Herstel van relatie tussen cliënt en zorgaanbieder
- ♣ Verbeteren van kwaliteit van zorg

Plaats in de organisatie:

de KF heeft een onafhankelijke positie binnen de organisaties en rapporteert rechtstreeks aan zorgondernemer.

Resultaatgebieden

Opvang en informatie:

- a. luistert naar het verhaal van klager en beklagde
- b. verzorgt eerste emotionele opvang
- c. verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen en informeert over passende mogelijkheden voor klachtenafhandeling
- d. informeert klager en beklagde over de werkwijze en/of rol van KF
- e. informeert instelling m.b.t. klachtenafhandeling in het algemeen
- f. informeert betrokkenen over vigerende wet- en regelgeving

Procesbegeleiding:

- a. informeert bijtijds betrokkenen over het proces en de uitkomst van de klachtafhandeling
- b. verzamelt benodigde informatie bij klager en beklagde
- c. stelt analyse op
- d. ondersteunt klager in het maken van keuzes m.b.t. afhandeling van klacht
- e. handelt waar mogelijk zelfstandig klachten af
- f. bewaakt afhandelingen van klacht binnen vastgestelde termijnen volgens gemaakte afspraken

Bemiddeling:

- a. treedt op als gespreksleider tijdens een bemiddelingsgesprek
- b. legt gemaakte afspraken vast in termen van kwaliteit van zorg
- c. geeft voorlichting ter voorkoming van klachten
- d. genereert management-informatie ter voorkoming van klachten en ter verbetering kwaliteit van klachtenmanagement en de zorg
- e. adviseert zorgaanbieder

Bijzondere situaties

- ♣ meldt vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten spoedeisende, ernstige situaties van structurele aard en/of calamiteiten bij zorgondernemer

Netwerken:

- ♣ bouwt en onderhoudt een relevant netwerk, zowel intern als extern en zowel op regionaal als landelijk niveau

#### Speelruimte:

- functionaris legt verantwoording af aan de zorgondernemer over de wijze van klachtbemiddeling en –afhandeling, de ondersteuning die geboden is aan klagers en beklaagden c.q., de verbetervoorstellen en informatievoorziening.
- de belangrijkste kaders worden gevormd door het beleid van de betrokken zorginstelling en relevante wet- en regelgeving, bestaande beleidsregels, richtlijnen en procedures en afspraken
- functionaris neemt beslissingen over de inhoud van de gevoerde gesprekken, van de verslaglegging en rapportages, het moment van melding van een dreigende escalatie, van de verbetervoorstellen en van de informatieverstrekking / lessen, over de eigen afhandeling van klachten, de inbreng in werkgroepen e.d. en het onderhouden van relevante netwerken

#### Kennis

- ♣ HBO denk- en werkniveau
- ♣ brede kennis van wet- en regelgeving op het gebied van klachtenmanagement
- ♣ kennis van ontwikkelingen binnen de eigen organisatie.
- ♣ kennis van tactisch en strategisch beleid, richtlijnen en procedures inzake klachtenmanagement
- ♣ kennis van ziektebeelden van cliënten

#### Competenties

- ♣ opbouwen en onderhouden relaties
- ♣ organisatiesensitiviteit
- ♣ interpersoonlijke sensitiviteit
- ♣ integer
- ♣ doelgericht
- ♣ impact
- ♣ zelfvertrouwen
- ♣ mondelinge en schriftelijke communicatie

#### Noot:

- ♣ Functie wordt niet uitgeoefend door een naaste van cliënt

## Bijlage 2: **Functiebeschrijving Vertrouwenspersoon (VP)**

Het laagdrempelig ondersteunen en adviseren van cliënten op het moment dat zij niet tevreden zijn over de hen aangeboden zorg door de zorgondernemer, zo dat zij in staat zijn om hun klachten te formuleren tegenover de zorgondernemer of diens medewerker.

### **Doelen**

- ♣ Vergroten van kwaliteit van zorg
- ♣ Empowerment cliënt

### **Plaats in de organisatie**

De VP heeft een onafhankelijke positie buiten de organisaties, rapporteert functioneel aan de zorgondernemer van cliënt.

### **Resultaatgebieden**

#### Opvang en informatie:

- a. luistert naar het verhaal van cliënt
- b. verzorgt opvang
- c. verkent met cliënt diens vraag/verzoek, doelen en wensen en informeert en adviseert
- d. informeert en geeft voorlichting aan instelling en cliënt over zijn werkzaamheden als VP

#### Procesbegeleiding in kwesties samenhangend met de relatie cliënt organisatie:

- a. verleent bijstand aan cliënt, aan naaste of vertegenwoordiger van cliënt
- b. verzamelt benodigde informatie bij cliënt, en naaste of vertegenwoordiger
- c. stelt samen met cliënt dienst behoefte vast
- d. ondersteunt cliënt in het realiseren van een oplossing voor de door de cliënt ervaren onvrede

#### Kwaliteit van zorg:

- a. genereert management informatie werkzaamheden ter verbetering van de kwaliteit van ondersteuning
- b. adviseert zorgaanbieder

#### Bijzondere situaties

- ♣ meldt vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten spoedeisende, ernstige situaties van structurele aard en/of calamiteiten bij zorgondernemer

#### Netwerken

- ♣ bouwt en onderhoudt een relevant netwerk, zowel intern als extern en zowel op regionaal als landelijk niveau

### **Speelruimte**

- a. functionaris legt verantwoording af aan de zorgondernemer over de wijze van cliëntondersteuning, de ondersteuning die geboden is aan cliënt c.q., de verbetervoorstellen en informatievoorziening.
- b. de belangrijkste kaders worden gevormd door beleid van de betrokken instelling en relevante wet- en regelgeving, bestaande beleidsregels, richtlijnen en procedures en afspraken

### **Kennis**

- a. HBO denk- en werkniveau
- b. kennis van tactisch en strategisch beleid, richtlijnen en procedures inzake klachtenmanagement
- c. kennis van beroepshouding van cliëntvertrouwenspersonen
- d. kennis van relevante ziektebeelden
- e. kennis van methode van conflictoplossing

### **Competenties**

- a. Samenwerken

- b. Opbouwen en onderhouden relaties
- c. Organisationsensitiviteit
- d. Interpersoonlijke sensitiviteit
- e. Oordeelsvorming
- f. Integer
- g. Wekt vertrouwen op
- h. Zelfstandig
- i. Communicatie

Noot:

- ♣ Functie is niet verenigbaar met enige andere functie binnen de organisatie
- ♣ Functie wordt niet uitgeoefend door een naaste van cliënt