



Klachtenregeling

Voor cliënten

Versie december 2023

Inhoud

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....	4
Hoofdstuk 2 Informele klachtafhandeling op de afdeling	8
Hoofdstuk 3 Informele klachtafhandeling door Cliënt service bureau en klachtenfunctionaris en ondersteuning bij formele klachtafhandeling.....	9
Hoofdstuk 4 Formele klachtafhandeling.....	11
Hoofdstuk 5 Externe klachtenopvang.....	14
Hoofdstuk 6 Overige bepalingen	16
Bijlage 1 Artikelsgewijze toelichting.....	18

Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven organisaties zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wet- en regelgeving

Wat Argos Zorggroep doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit klachten en geschillen gezondheidszorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet zorg en dwang (Wzd) stelt dergelijke eisen. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van het CBO van belang.

Modelregelingen en implementatie

De klachtenregeling van Argos Zorggroep is afgeleid van de modelregelingen van ActiZ en is opgebouwd uit een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling. De interne regeling is opgesplitst in een informeel- en formeel gedeelte en wordt gepresenteerd in hoofdstuk 2 en 3 van dit reglement. De externe regeling is opgenomen in hoofdstuk 4. Argos Zorggroep is aangesloten bij de (externe) Geschillencommissie Zorg.

De verschillende bepalingen uit deze klachtenregeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting (zie bijlage 1). Deze toelichting vermeldt op welke wettelijke bepaling of aanbeveling uit de Wkkgz of de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg van het CBO de betreffende bepaling is gebaseerd.

- i. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- j. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Stichting Argos Zorggroep;
- k. Klachtenfunctionaris : Argos brede klachtenfunctionaris;
- l. Cliënt service bureau : bureau van informatievoorziening waar de cliënt op de locatie terecht kan met een klacht;
- m. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet 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 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.
- n. Landelijke geschillencommissie : Geschillencommissie Postadres:
De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
- o. KCOZ : Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg

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 j - Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Artikel 2 **Wie kan een klacht of een Wzd-klacht indienen**

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

2. Een Wzd-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 3 **Bij wie kan een klacht worden ingediend**

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. een cliënt service bureau;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de Regiomanager;
- f. de Raad van Bestuur;

Artikel 4 **Hoe kan een klacht worden ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 14 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de geschillencommissie.

Hoofdstuk 2 Informele klachtafhandeling binnen de huizen en Argos Thuiszorg

Artikel 5 Onvrede in de directe zorgrelatie

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht heeft geuit in de gelegenheid om diens klacht 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 diegene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het cliënt service bureau of bij de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de klacht weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw een klacht ontstaat.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de klacht 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 een klacht door een leidinggevende.

Hoofdstuk 3 Informele klachtafhandeling door Cliënt Service Bureau (CSB) en klachtenfunctionaris en ondersteuning bij formele klachtafhandeling

Artikel 6 Cliënt Service Bureau (CSB)

1. Een klacht kan worden ingediend bij de CSB's in de huizen van Argos Zorggroep.
2. Het CSB heeft de volgende taken:
 - a. het CSB informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. het CSB adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. op verzoek van cliënt registreert de medewerker CSB de klacht;
 - d. het CSB helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. Het CSB richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens klacht betrekking heeft.
3. Het CSB houdt zijn contacten met cliënten inzake informele klachten bij en registreert zijn contacten met cliënten inzake formele klachten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.

Artikel 7 De klachtenfunctionaris

1. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft 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;
 - d. de klachtenfunctionaris coacht de medewerkers t.b.v. een juiste klachtopvang en registratie en heeft hiervoor een aantal keren per jaar overleg met betrokkenen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens klacht betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet ende 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.
6. De klachtenfunctionaris houdt zijn contacten met cliënten inzake informele klachten bij en registreert zijn contacten met cliënten inzake formele klachten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie in combinatie met de registraties van de cliënt service bureaus stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Regiomanagers. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. 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.
8. 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.
9. 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.

Hoofdstuk 4 Formele klachtafhandeling

Artikel 8 Indienen van een klacht bij Regiomanager of Raad van Bestuur

1. Een klacht kan worden ingediend bij de Regiomanager of Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur verwijst de klager in principe in eerste instantie door naar de klachtenfunctionaris. Deze adviseert de klager over de mogelijkheden tot klagen en waar de klacht het beste kan worden ingediend. De klager bepaalt waar hij of zij de klacht wil laten behandelen.
3. De Regiomanager of Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Regiomanager of Raad van Bestuur, verwacht 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 Regiomanager of 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 bij de Regiomanager of Raad van Bestuur.
4. Indien de Regiomanager of Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Regiomanager of Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Regiomanager of Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Regiomanager of Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Regiomanager of Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de Regiomanager of Raad van Bestuur

1. De Regiomanager of 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 Regiomanager of Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 52-56 Wet zorg en dwang genoemd worden. Als het een klacht betreft die de Wet zorg en dwang betreft/ inzet onvrijwillige zorg, dan dient de klager contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt de klager in het proces. Een klacht die betrekking heeft op de Wet zorg en dwang/ inzet onvrijwillige zorg dient door de zorgorganisatie contact te worden opgenomen met het KCOZ.
3. Indien de Regiomanager of Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Regiomanager of Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht

betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht (zie ook eventueel artikel 13).

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Regiomanager of Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht reeds door de Regiomanager of 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 de Regiomanager of Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Een ontvangstbevestiging wordt binnen drie werkdagen naar de klager verzonden.
2. Het cliënt service bureau of de klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit gesprek wordt de te volgen procedure bepaald en wordt de degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis gesteld.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt de Regiomanager of Raad van Bestuur 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 12 Stopzetting behandeling van een 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 Regiomanager of Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 13

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 Regiomanager of Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Regiomanager of 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.

Hoofdstuk 5 Externe klachtenopvang

Artikel 14 Landelijke Geschillencommissie

1. Voor de geschillen die worden ingediend bij de geschillencommissie is Argos Zorggroep aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. De geschillencommissie behandelt het geschil en doet een bindende uitspraak. Hierbij dient opgemerkt te worden dat na een bindende uitspraak het geschil door een rechter slechts marginaal wordt getoetst (op procedure, niet op inhoud). Een beroep bij de rechter tegen de uitspraak is niet mogelijk.
2. 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.
3. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Wzd-klacht betreft.

4. De geschillencommissie heeft haar werkzaamheden vastgelegd in het reglement Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Genoemd reglement maakt integraal deel uit van onderhavige regeling.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 15 Geheimhouding

Eenieder 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.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Argos Zorggroep is bevoegde bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

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 worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

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.

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 en de cliëntenraad.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 22 **Vaststelling en wijziging regelingen**

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 hetbestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 23 **Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Bijlage 1

Artikelsgewijze toelichting

Deze toelichting vermeldt op welke wettelijke bepaling of aanbeveling uit de Wkkgz of de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg van het CBO de betreffende bepaling is gebaseerd.

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

Lid 1

De begrippen genoemd bij a, d, e, f, i, en m worden hieronder toegelicht. De overige begrippen behoeven geen nadere toelichting.

a. zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze regeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de Raad van Bestuur. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de Raad van Bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.

d. cliënt

De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel n.

Aangezien ervoor is gekozen om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning is deze definitie aangepast en is aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat ook een cliënt die maatschappelijke ondersteuning ontvangt tot een cliënt wordt gerekend.

e. klacht

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

Wzd-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden.

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. Claims kunnen bij de Raad van Bestuur worden ingediend. De Raad van Bestuur zal doorgaans de aansprakelijkheidsverzekeraar betrekken bij de beoordeling daarvan. Wanneer dit het geval is en wat zijn rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.

f. Wzd-klacht

Een Wzd-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55.

De cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de KCOZ over de nakoming van een verplichting of over een beslissing over:

- a. De vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft, bedoeld in artikel 3, eerste lid of in artikel 22, negende lid, onder c. (Wzd)
- b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan, als bedoeld in de artikelen 10 en 11 (Wzd)
- c. het uitvoeren van het zorgplan, bedoeld in de artikelen 12 en 13, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg
- d. zorg in onvoorziene situaties, als bedoeld in artikel 15 (Wzd)
- e. het bijhouden van een dossier, als bedoeld in artikel 16, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg; f. verlof of ontslag, als bedoeld in de artikelen 47 en 48 (Wzd).

Tevens kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.

g. klachtenfunctionaris

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de praktijk worden doorgaans de termen klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon gebruikt. In de regeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van deze regeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.

Artikel 2 Wie kan een klacht of een Wzd-klacht indienen

Lid 1

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op basis van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.

Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene.

Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.

Lid 2

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 5 van deze regeling. De taken en werkwijze van het cliënt service bureau zijn uitgewerkt in artikel 6 van deze regeling. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 7 van deze regeling.

Een klacht die niet informeel kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de Regiomanager of Raad van Bestuur. De formele behandeling van klachten is geregeld in hoofdstuk 4 van deze regeling.

Leidt de interne klachtenregeling niet tot een oplossing kan de klacht worden neergelegd bij de geschillencommissie. Deze vormen van externe behandeling van klachten is geregeld in hoofdstuk 5 van deze regeling.

Artikel 4 **Hoe kan een klacht worden ingediend**

Geen toelichting.

Artikel 5 **Afdelingsniveau**

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in dit artikel. De taken en werkwijze van de cliënt service bureaus zijn uitgewerkt in artikel 6. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 7.

Een klacht die niet informeel kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de regiomanager of Raad van Bestuur. Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij de Raad van Bestuur. De formele behandeling van klachten is geregeld in hoofdstuk 3 en 4 van deze regeling.

Artikel 6 **Cliënt service bureaus**

Geen toelichting.

Artikel 7 **De klachtenfunctionaris**

In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor.

Lid 3

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze regeling geeft in lid 3 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris, de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.

Lid 4

Bij het opstellen van een functiebeschrijving kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de modelfunctiebeschrijving die de VKIG heeft opgesteld. Deze is gepubliceerd op www.vkig.nl

Lid 5

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.

Lid 6

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 7

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.

Lid 8

Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de Raad van Bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.

Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de Raad van Bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Raad van Bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).

Lid 9

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat.

De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen. In de regeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenfunctionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenfunctionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.

De regeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenfunctionaris of om deze ad hoc aan te wijzen.

Artikel 8 **Indienen van een klacht bij Regiomanager of Raad van Bestuur**

Als de klager daarmee instemt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de Regiomanager of Raad van Bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Regiomanager of Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen.

Artikel 9 **Bevoegdheid van de Regiomanager of Raad van Bestuur**

Lid 1

In uitzonderlijke gevallen is de Regiomanager of Raad van Bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2

De Wzd bepaalt dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe onafhankelijke klachtencommissie. De externe klachtencommissie (KCOZ) doet een bindende uitspraak over klachten. De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- a. een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- b. een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgbehandelplan op te nemen;
- c. een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- d. een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgbehandelplan om;
- e. een beslissing over verlof of ontslag;
- f. een beslissing van de Wzd-functionaris;

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- a. de verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- b. een verplichting van een Wzd-functionaris.

Lid 3

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt.

Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de Raad van Bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.

Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

Artikel 11 Werkwijze beoordeling van een klacht

De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.

Deze regeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.

De Regiomanager of Raad van Bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze regeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoek zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. De Regiomanager of Raad van Bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Lid 3

Deze regeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Regiomanager of Raad van Bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

Artikel 12 **Stopzetting behandeling van een klacht**

Geen toelichting.

Artikel 13 **Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Artikel 14 **Geschillencommissie**

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. In 2017 is dat de

geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Het reglement is te vinden op de website van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

In geval van een Wzd-klacht, doet de externe klachtencommissie een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

Artikel 15 Geheimhouding

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Geen toelichting

Artikel 18 Kosten

Geen toelichting

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

Artikel 20 Evaluatie

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

Geen toelichting

Artikel 22 **Vaststelling en wijziging regelingen**

De Wmcz geeft de cliëntenraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad.

Artikel 23 **Datum van inwerkingtreding**

Geen toelichting