

# Klachtenreglement



**Februari 2020**

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
<i>20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C</i>	<i>Klachten</i>	<i>Jos Spierings</i>	<i>11-02-2020</i>	<i>1 van 9</i>

## INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen.....	3
Artikel 1	Begripsomschrijving	
Hoofdstuk 2	Het procesbeschrijving van een klacht.....	4
Artikel 2	Wie een klacht kan indienen	
Artikel 3	Bij wie een klacht kan worden ingediend	
Artikel 4	Hoe een klacht wordt ingediend	
Artikel 5	De stappen met de klachtenfunctionaris	
Artikel 6	Termijn van behandeling	
Artikel 7	Geschillencommissie	
Artikel 8	Indienen van een klacht bij de geschillencommissie	
Artikel 9	Uitspraak en bezwaar	
Hoofdstuk 3	Overige bepalingen .....	7
Artikel 10	Aanstelling klachtenfunctionaris	
Artikel 11	Einde aanstelling klachtenfunctionaris	
Artikel 12	Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris	
Artikel 13	Verslaglegging door de klachtenfunctionaris	
Artikel 14	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	
Artikel 15	Kosten	
Artikel 16	Evaluatie	
Artikel 17	Onvoorziene omstandigheden	

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
<i>20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C</i>	<i>Klachten</i>	<i>Jos Spierings</i>	<i>11-02-2020</i>	<i>2 van 9</i>

# Klachtenreglement cliënten

## Hoofdstuk 1 Algemeen

Naar aanleiding van de nieuwe Wet Kwaliteit, Klacht en Geschillen Zorg (Wkkgz) is het klachtenreglement van ZorgPlus GGZ bijgesteld.

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: ZorgPlus GGZ;
- b. Directie: de Directie van de zorgaanbieder;
- c. Klachtenfunctionaris: een onafhankelijk persoon die gratis kan bemiddelen om een oplossing te vinden en een cliënt kan informeren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- d. Geschillencommissie: een (door de minister) erkend geschilleninstantie waarbij een zorgaanbieder zich aan heeft gesloten;
- e. Cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- f. 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;
- g. Klager: degene die een klacht indient: de cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of zijn nabestaande(n);
- h. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. Inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
<i>20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C</i>	<i>Klachten</i>	<i>Jos Spierings</i>	<i>11-02-2020</i>	<i>3 van 9</i>

- j. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

## Hoofdstuk 2 Procesbeschrijving bij een klacht

### Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging ten opzichte van een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.

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

Een klacht kan, in onderstaande volgorde, binnen de organisatie worden voorgelegd aan:

1. Degene op wie de klacht betrekking heeft:

Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling.
2. De klachtenfunctionaris:

Als u een klacht hebt en niet (meer) in gesprek met uw begeleider wilt of kunt of de klacht niet naar tevredenheid is opgepakt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en de zorgaanbieder. (klacht@zorgplus.com)

### Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan schriftelijk of via e-mail worden geuit en ingediend.

### Artikel 5 De stappen met de klachtenfunctionaris

#### A. Vooraf:

1. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst aan de klager. Tevens wijst de klachtenfunctionaris de klager op de klachtenregeling van ZorgPlus.
2. 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 klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging en vraagt toestemming aan cliënt om het dossier in te mogen zien.
3. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C	Klachten	Jos Spierings	11-02-2020	4 van 9

4. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. De klachtenfunctionaris vraagt aan de klager of de klacht al besproken is met de aanklager en adviseert de klager eventueel dit eerst op te pakken.
6. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
 Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

**B. Het gesprek:**

7. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de klager en bepaalt samen of de klacht
  - a. door het gesprek met de klachtenfunctionaris al voldoende afgehandeld is;
  - b. dat de klacht verder opgepakt dient te worden;
  - c. de klager de klacht intrekt; de klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de functionaris dit schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de klager en de leidinggevende.
8. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
9. De klachtenfunctionaris meldt, ongeacht de aard van de klacht, deze zo spoedig mogelijk bij de leidinggevende.
10. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de klager en de aangeklaagde om tot een oplossing van de klacht te komen. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen.
11. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene en stuurt dit naar de partij die niet aanwezig was tijdens het horen. Tevens geeft hij deze de gelegenheid om binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn te reageren.
12. De klachtenfunctionaris kan medewerkers verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
13. De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C	Klachten	Jos Spierings	11-02-2020	5 van 9

### C. Afhandeling:

14. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk aan de klager en aanklager de afhandeling van de klacht.
15. De klachtenfunctionaris meldt de afhandeling van de klacht bij de leidinggevende van de aanklager.
16. De klachtenfunctionaris wijst bij, een naar mening van de klager niet tot tevredenheid opgeloste klacht, voor
  - Wmo cliënten door naar de verwijzer;
  - Wlz cliënten door naar geschillencommissie.

### **Artikel 6 Termijn van behandeling**

De klacht moet binnen 6 weken (ingaaende op de datum dat de klacht de zorgaanbieder bereikt) zijn afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken (deze termijn geldt exclusief de termijn van de geschillencommissie).

### **Artikel 7 Geschillencommissie**

De zorgaanbieder is voor WLZ cliënten aangesloten bij een erkende geschilleninstantie (die erkend is door de minister van VWS). Deze instantie kan een bindende uitspraak doen over een geschil / klacht.

### **Artikel 8 Indienen van een klacht bij de geschillencommissie**

Alléén WLZ cliënten kunnen een klacht voorleggen aan een geschilleninstantie. Dit kan alleen nadat u uw klacht eerst hebt neergelegd bij uw zorgaanbieder.

De geschillencommissie kan uitkomst bieden als:

- a. de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten in het algemeen niet nakomt (bijvoorbeeld omdat er geen regeling is getroffen of de regeling niet voldoet aan de wettelijke eisen);
- b. de zorgaanbieder bij de behandeling van een klacht de klachtenregeling niet correct naleeft (bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn van zes weken schriftelijk op een klacht te reageren);
- c. de klager niet tevreden is over de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder op de klacht.

### **Artikel 9 Uitspraak en bezwaar (alléén voor Wlz-cliënten)**

De geschilleninstantie moet binnen zes maanden uitspraak doen over uw klacht. Deze uitspraak is bindend voor alle partijen. U kunt dus niet in beroep. Wel kunt u de manier waarop uw klacht door de geschilleninstantie is behandeld laten toetsen door de rechter. Het bindend advies kan

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C	Klachten	Jos Spierings	11-02-2020	6 van 9

slechts door de rechter worden vernietigd indien de wijze van totstandkoming dan wel de inhoud van het bindend advies niet redelijk is.

## Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

### Artikel 10 Aanstelling klachtenfunctionaris

1. De Directie stelt een klachtenfunctionaris aan en ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en onafhankelijk kan uitvoeren.
3. De Directie stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die de klachtenfunctionaris voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
3. De Directie stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van de klachtenfunctionaris.

### Artikel 11 Einde aanstelling klachtenfunctionaris

De aanstelling van de klachtenfunctionaris eindigt door:

- a. het besluit van betrokkene om zijn functie als functionaris te beëindigen;
- b. overlijden;
- c. op verzoek van de klachtenfunctionaris zelf;
- d. ontslag door de Directie; als de functionaris de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- e. einde dienstverband.

### Artikel 12 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris voorziet de klager gratis van advies over het indienen en formuleren van de klacht (artikel 15 lid 1 Wkkgz).
2. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen klager en aanklager om te komen tot een oplossing van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van zijn functie verkrijgt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
4. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat het proces zoals beschrijven in artikel 5 gevolgd wordt.
5. De klachtenfunctionaris brengt halfjaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directie. Daarin beschrijft de functionaris het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris en het aantal van doorverwijzingen naar de geschillencommissie.

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C	Klachten	Jos Spierings	11-02-2020	7 van 9

### **Artikel 13 Verslaglegging door de klachtenfunctionaris**

1. In iedere bemiddelingsuitspraak beschrijft de klachtenfunctionaris:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
  - e. het resultaat van de bemiddeling;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
2. Uitspraken van de klachtenfunctionaris worden ondertekend door de klachtenfunctionaris
3. De klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de leidinggevende.

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

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

### **Artikel 15 Kosten**

Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Kosten van de geschillencommissie (bij Wlz-cliënten) komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 16 Evaluatie**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie;
2. De Directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Directie dit wenselijk vindt;
3. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris;
4. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter advisering voor aan de Personeelsvertegenwoordiging.

### **Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris voor zover het de

Documentnaam	Categorie	Eigenaar	Datum def.	Pagina
<i>20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C</i>	<i>Klachten</i>	<i>Jos Spierings</i>	<i>11-02-2020</i>	<i>8 van 9</i>



werkwijze van de klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Directie.

<b>Documentnaam</b>	<b>Categorie</b>	<b>Eigenaar</b>	<b>Datum def.</b>	<b>Pagina</b>
<i>20200211_Klachtenreglement ZorgPlus_C</i>	<i>Klachten</i>	<i>Jos Spierings</i>	<i>11-02-2020</i>	<i>9 van 9</i>