



Klachtenregeling Wkkgz

Sanare Zorg&Welzijn

- h. Klachtenfunctionaris : degene die namens de zorgaanbieder, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. Klachtencommissie : onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor een kwalitatief goede en laagdrempelige formele klachten afhandeling.
- j. 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. Deze regeling is ook van toepassing op de maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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. de leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en 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 de leidinggevende 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 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 via bemiddeling.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden binnen de door de wet gestelde termijnen en zal indien nodig advies vragen aan de Klachtencommissie om de oplossing van de klacht tijdig te bereiken.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten hieromtrent. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. 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 Bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klacht wordt na ontvangst in het klachtenregistratie-systeem opgenomen. Klager ontvangt een bevestiging van de ontvangst, de brochure over de wijze waarop zijn klacht wordt behandeld en de datum van de registratie van zijn klacht.
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. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld c.q. een gelijke klacht nog in behandeling is;

- b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder;
5. De klachtenfunctionaris deelt schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede als een klacht niet-ontvankelijk is en verwijst de cliënt, in voorkomend geval, naar de juiste instantie.

Hoofdstuk 3 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 6 Taak van de klachtenfunctionaris

1. 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 hiervan wordt de te volgen procedure bepaald.
2. De klachtenfunctionaris stelt de Bestuurder op de hoogte van de klacht.
3. De bemiddeling van de klacht vindt voortvarend en cliëntgericht plaats. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om dit in beginsel binnen de wettelijke termijn van zes weken na registratie af te ronden. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager en de aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.
4. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager, in een voorkomend geval, om een machtiging te ondertekenen voor inzage in het dossier door de klachtenfunctionaris of de leden van de klachtencommissie c.q. verstrekking daarvan aan de klager of zijn vertegenwoordiger indien de bemiddeling van de klacht dit noodzakelijk maakt.
5. De klachtenfunctionaris legt de klacht voor commentaar voor aan de aangeklaagde en de manager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Indien de aard van de klacht zich daarvoor leent en de klager daarvoor open staat zal de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek arrangeren om tot een oplossing van de klacht te komen. Hiervan wordt een verslag gemaakt, wat aan de betrokkenen ter kennisneming wordt toegezonden.
6. Het is ter beoordeling van de manager om concrete verbetermaatregelen te implementeren en deze mede te delen aan de klachtenfunctionaris en klager.
7. De klachtenfunctionaris stuurt namens de zorgaanbieder een mededeling aan de klager, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke conclusies het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen, en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris stuurt een kopie van deze mededeling aan de aangeklaagde, en de Bestuurder en de afdeling waarop de klacht betrekking had en in geval besloten is tot het nemen van bepaalde maatregelen, informeert hij het voor het invoeren van zulke maatregelen het verantwoordelijke management.

8. Wanneer de cliënt van mening is dat de klacht binnen de termijn van zes respectievelijk tien weken naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert deze en de conclusies daarvan in het klachtenregistratiesysteem.
9. Wanneer gesprekken tussen de klager, zorgmanager en/of klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leiden wordt advies gevraagd aan de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 Advies van de klachtencommissie

Artikel 7 Vragen om advies van de klachtencommissie

De klachtenfunctionaris kan, indien de aard van de klacht of de voortgang van het onderzoek dit noodzakelijk maakt, de klachtencommissie samenstellen met het verzoek hem bij te staan en te adviseren omtrent de klacht. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van het door hem verrichte onderzoek en draagt dit tezamen met de oorspronkelijke klacht over aan de Klachtencommissie. De bestuurder wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 8 Samenstelling van de Klachtencommissie

Deze onafhankelijke commissie heeft een vaste voorzitter (klachtenfunctionaris) en een ambtelijk secretaris. De voorzitter en ambtelijk secretaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur, na advies ingewonnen te hebben van de Cliëntenraad. De ambtelijk secretaris is een werknemer van Sanare Zorg & Welzijn.

Artikel 9 Taak van de klachtencommissie

1. De commissie heeft tot taak om op verzoek van de klachtenfunctionaris en in uitzonderlijk geval op verzoek van de bestuurder te komen tot een advies over de ingediende klacht.
2. De commissie is niet bevoegd om onderzoek te doen naar de aansprakelijkheid van de betrokken medewerker of de zorgaanbieder. Daarvoor wordt de cliënt terugverwezen naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 10 Onderzoek door de klachtencommissie

1. Het onderzoek door de commissie vindt voortvarend en cliëntgericht plaats.
2. De commissie bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht en stemt de te volgen procedure af met de cliënt.
3. De commissie kan bepalen dat de betrokken zorgverlener/afdeling de gelegenheid krijgt om binnen zeven dagen aanvullend te reageren op de aanhoudende klacht.
4. De commissie stuurt alle stukken over en weer toe.
5. De commissie heeft de mogelijkheid om de cliënt en de betrokken zorgverlener/afdeling te horen, indien zij dit noodzakelijk acht om een gemotiveerd advies over de klacht te geven.
6. De commissie heeft de mogelijkheid om na de hoorzitting aanvullende vragen te stellen aan betrokken zorgverlener/afdeling.

7. De commissie verstrekt na afronding hiervan binnen een week een verslaglegging aan de klager en de betrokken zorgverlener/afdeling. Zowel de klager als de betrokken zorgverlener/afdeling kunnen binnen een week feitelijke onjuistheden kenbaar maken.

Artikel 11 Advies van de klachtencommissie

1. De commissie rondt het onderzoek zo spoedig mogelijk af, met inachtneming van de termijn van artikel 6, lid 3, en stelt de Raad van Bestuur en de klachtenfunctionaris hiervan in kennis.
2. In het advies wordt ten minste vermeld:
 - a. De naam van de klager en de betrokken zorgverlener/afdeling.
 - b. Het verloop van de procedure.
 - c. De voor het onderzoek gebruikte documenten en informatie.
 - d. Het advies en de motivering daarvan.
3. Met het geven van het advies eindigt het onderzoek van de commissie.

Artikel 12 Oordeel zorgaanbieder

1. Na afronding van het advies van de klachtencommissie bereidt de klachtenfunctionaris de mededeling overeenkomstig artikel 6, lid 6, voor. Het is aan de Raad van Bestuur om te beslissen of de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur zelf deze mededeling aan de cliënt stuurt of in een persoonlijk gesprek toelicht. Hiermede wordt de behandeling van de klacht afgesloten en de conclusies in het klachtenregistratiesysteem vastgelegd.
2. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillen-
3. instantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de cliënt dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 13 Overschrijding van de tien weken termijn

Indien de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mede aan de cliënt en de betrokken zorgverlener/afdeling. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom het onderzoek van de klacht niet binnen de wettelijke termijn van tien weken afgerond kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voor te leggen aan de geschilleninstantie. Indien klager daartoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie wordt de klachtenbehandeling beëindigd.

Artikel 14 Uitstel of stopzetting behandeling van de klacht

Een klager kan de behandeling van zijn klacht uitstellen of staken. De klager kan schriftelijk of per e-mail om uitstel of stopzetting van de procedure verzoeken.

Artikel 15 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, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris 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.

Artikel 16 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 ZVW en WLZ geïndiceerde klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Het reglement is te vinden op de website van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Vanaf 2021 is Sanare Zorg & Welzijn hiervoor aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland (GZMH). De WMO geïndiceerde klager kan een geschil voorleggen bij de verantwoordelijke Gemeente.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar na afhandeling van de klacht 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 18 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 20 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 21 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 op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 22 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 klachtencommissie en de cliëntenraad.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Bestuurder.

Artikel 24 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 advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

Dit regelement treedt in werking per 1-1-2021

Bijlage:

Klachtenformulier Sanare Zorg & Welzijn