

Klachtenreglement cliënten

van



Reglement voor de afhandeling van klachten binnen Stichting AmbuZorg, in het kader van de Wet
kwaliteit, klachten en geschillen zorg, ingegaan per 1 juli 2016.

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	De klachtenfunctionaris
Artikel 3	De cliëntenvertrouwenspersoon
Artikel 4	Het indienen van een klacht
Artikel 5	Behandeling van de klacht
Artikel 6	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
Artikel 7	Geschilleninstantie Wkkgz
Artikel 8	Archivering klachtendossier
Artikel 9	Geheimhouding
Artikel 10	Overige klacht- en meldmogelijkheden
Artikel 11	Kosten
Artikel 12	Openbaarmaking klachtenregeling
Artikel 13	Evaluatie
Artikel 14	Onvoorziene omstandigheden
Artikel 15	Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 16	Toepasselijk recht
Artikel 17	Datum van inwerkingtreding

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. **zorgaanbieder**: de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt;
2. **cliënt**: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
3. **klacht**: een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:
 - a) een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient;
 - b) de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
4. **klager**: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
5. **nabestaande**: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; 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; 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; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen.
6. **vertegenwoordiger**: de curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten.
7. **aangeklaagde**: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is
8. **cliëntenraad**: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder.
9. **klachtenfunctionaris**: een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
10. **zorg**: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wmo-zorg, Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Artikel 2 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a) het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
 - b) een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
 - c) het informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht;
 - d) indien de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder de klacht afhandelt: het aan de zorgaanbieder sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel 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;
 - e) indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
 - f) het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
 - g) zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
 - h) voor de behandeling van de klacht als bedoeld in f. g. en h. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

Artikel 3 De cliëntvertrouwenspersoon

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon (hierna genoemd cvp).
2. Cliënt wordt geïnformeerd over de cvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorgverlening. De cvp is niet in dienst van de zorginstelling.
3. De cvp is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van de cvp is kosteloos.

Artikel 4 Het indienen van een klacht

1. E zorgaanbieder beschrijft in zijn reglement op welke wijze een klacht schriftelijk kan worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a) de cliënt;
 - b) diens vertegenwoordiger;
 - c) diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a) beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgaanbieder met toestemming van cliënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld;
 - b) een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is;
 - c) als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval de zorgaanbieder de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
 - d) dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - e) een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - f) een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
3. Indien zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, maar wel binnen 6 weken. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder 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 zorgaanbieder.
5. De zorgaanbieder 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.

Artikel 6 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 zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgaanbieder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
4. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats 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 Geschilleninstantie Wkkgz

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie via [geschillencommissie.nl](https://www.geschillencommissie.nl).
3. Voot het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie zijn kosten verbonden. Informeer nadrukkelijk hierover.

Artikel 8 Archivering klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 9 Geheimhouding

De zorgaanbieder regelt dat 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 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 handreiking wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan. Overigens, de gang naar de Geschilleninstantie is beperkt tot Wkkgz-geschillen en niet reikt tot Wmo2015.

Artikel 10 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet. Let wel erop dat er mogelijk kosten verbonden kunnen zijn hiervoor. Informeer vooraf hierover.

Artikel 11 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 12 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder 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 13 Evaluatie

1. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en het bestuur.

Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Raad van Toezicht.

Artikel 16 Toepasselijk recht

Op het klachtenreglement is steeds het Nederlands recht van toepassing. Als we in de toekomst iets gaan veranderen aan dit reglement, vind je dat terug op onze website.

Artikel 17 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 17 maart 2021.

- EINDE -