

Klachtenregeling

Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening

Inhoud	pagina
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	2
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	4
Hoofdstuk 3 De externe klachtencommissie Wzd	6
Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling	7
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen	11

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : de Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening;
 - b. directeur/bestuurder : de statutair bestuurder van de zorgorganisatie;
 - c. externe klachtencommissie : externe klachtencommissie zoals benoemd in artikel 5;
 - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg, maatschappelijke ondersteuning en/of overige zorg- en dienstverlening vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning en/of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;
 - e. 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 schriftelijke of per e-mail is ingediend bij de zorgorganisatie;
 - f. (vervallen)
 - g. klager : degene die een klacht indient;
 - h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - i. (vervallen)
 - j. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - k. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- l. (vervallen)
- m. cliëntvertrouwenspersoon : degene die binnen de organisatie belast is met de ondersteuning en bemiddeling bij klachten van cliënten;
- n. 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 niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede aanvullende services en diensten volgens leveringscontract.
- o. maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.
- p. nabestaande:
- 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.*
- q. verhuur : verhuur van woningruimte

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de cliëntvertrouwenspersoon;
2. Lukt het niet om de klacht naar tevredenheid op te lossen, of kan/wil de cliënt zich met de klacht niet wenden tot de medewerker of diens leidinggevende, dan kan de cliënt de klacht indienen bij de directeur/bestuurder.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede 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, de klachtenbrochure en de aanwezigheid van een cliëntvertrouwenspersoon voor eventuele ondersteuning.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
4. Indien een cliënt de 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 cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
 - c. hij helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
2. De cliëntvertrouwenspersoon 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 onvrede betrekking heeft.

3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader.
4. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de cliëntvertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
6. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, verwijst de cliëntvertrouwenspersoon naar een waarnemend cliëntvertrouwenspersoon.
7. De cliëntvertrouwenspersoon kan zich rechtstreeks tot de directeur/bestuurder wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De directeur/bestuurder onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Hoofdstuk 3 De externe klachtencommissie Wzd

Artikel 5 Externe klachtencommissie Wet zorg en dwang (Wzd)

1. De directeur/bestuurder stelt een externe klachtencommissie in voor klachtopvang van klachten die specifiek betrekking hebben op onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.
2. Op basis van de Wzd kan een klacht worden ingediend over:
 - a. Oordeel over wilsonbekwaamheid cliënt
 - b. Beslissing over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan
 - c. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan
 - d. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden
 - e. Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg
 - f. Besluiten over verlof en ontslag
 - g. Naleving van verplichtingen door de Wzd functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.
3. De zorgaanbieder maakt kenbaar hoe een klacht bij de klachtencommissie Wzd kan worden ingediend.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht, betreffende zorg- en dienstverlening, maatschappelijke ondersteuning dan wel verhuur, kan schriftelijk, per brief of per e-mail, bij voorkeur met gebruikmaking van het klachtenformulier en eventueel via of met ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon, worden ingediend bij de medewerker, leidinggevende, directeur/bestuurder (de zorgaanbieder).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Familieleden en andere naaste betrokkenen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht door de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder reageert binnen vijf werkdagen na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht, met in ieder geval een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
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 zorgaanbieder dit in haar reactie naar de klager.
3. De zorgaanbieder kan de klager verzoeken, binnen een door de zorgaanbieder te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De zorgaanbieder kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de zorgaanbieder de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging/ reactie die aan de klager is gestuurd. De zorgaanbieder stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de zorgaanbieder te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De zorgaanbieder beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht.
2. De in lid 1 genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist.
3. De zorgaanbieder brengt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, schriftelijk op de hoogte van de beoordeling van de klacht.
4. De zorgaanbieder motiveert zijn oordeel en geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 9 Bevoegdheid

1. De zorgaanbieder beoordeelt of hij bevoegd is om een klacht te behandelen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de zorgaanbieder, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Indien de zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de zorgaanbieder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgaanbieder kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de zorgaanbieder, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

Artikel 11 Onderzoek

1. De zorgaanbieder kan de medewerkers verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de onderzoekswerkzaamheden van de zorgaanbieder voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 12 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur 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 jeugdzorg.

Artikel 14 Geschillencommissie of Huurcommissie

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, indien het een geschil betreft in het kader van zorg- en dienstverlening WLZ of ZVW, het geschil voorleggen aan de geschillencommissie waarbij zorgaanbieder is aangesloten. (www.degeschillencommissie.nl). Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 8 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder, worden ingediend bij de geschillencommissie.

3. De klager kan, indien het een geschil betreft die betrekking heeft op de huur van een woning, het verschil voorleggen aan de Huurcommissie ([www.huurcommissie](http://www.huurcommissie.nl)) voor bemiddeling of een oordeel.

Artikel 15 Geheimhouding

1. 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.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. 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 niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 20 Jaarverslag en reglement

1. De Raad van Bestuur brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar geanonimiseerd verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde klachten.
2. De externe klachtencommissie Wzd is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

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 cliëntvertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

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

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 en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2017

Evaluatie: januari 2020

Herzien: juni 2020