

*Ont*moeting



KLACHTENREGELING
STICHTING ONTMOETING
EN
STICHTING NEHEMIA ZORG

Houten, december 2016

Woord vooraf

Cliënten zijn niet altijd tevreden over de manier waarop zorgverleners zich gedragen. Zij hebben het recht hierover een klacht in te dienen. Stichting Ontmoeting en Stichting Nehemia Zorg streven naar een hoge cliënttevredenheid en willen leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze brengt nieuwe regels op het terrein van klachtrecht. Kern van de wet is dat klachten van cliënten van zorginstellingen zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en effectief mogelijk worden afgewikkeld. Deze regeling voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving.

Stichting Ontmoeting en Stichting Nehemia Zorg onderkennen dat klachtbehandeling weliswaar wettelijk is voorgeschreven, maar uiteindelijk geen doel op zich is. Het is een middel om de relatie met de cliënt zoveel mogelijk te herstellen en te leren van gemaakte fouten. Het streven dient er dan ook steeds op gericht te zijn om een klacht zo spoedig mogelijk langs informele weg op te lossen. Stichting Ontmoeting en Stichting Nehemia Zorg stellen zich ten doel om deze uitgangspunten bij de behandeling van klachten voortdurend in het oog te houden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf ofwel een medewerker van de zorgaanbieder betreffen.
- b. **Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend .
- d. **Cliëntenombudsman:** de door de zorgaanbieder aangewezen personen die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot het indienen van een klacht en de mogelijkheden onderzoeken om tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.¹
- e. **Gemachtigde:** degene die krachtens een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex-)cliënt of nabestaande op te treden.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging jegens de cliënt, nalaten daaronder begrepen, door de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- h. **Klachtencommissie:** de door de zorgaanbieder aangewezen externe commissie die belast is met de behandeling van complexe klachten.
- i. **Klager:** degene die een klacht heeft ingediend.
- j. **Medewerker:** Een onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame natuurlijke persoon.
- k. **Wettelijk vertegenwoordiger:** degene die op grond van de wet bevoegd is namens de cliënt op te treden.
- l. **Zorgaanbieder:** Stichting Ontmoeting of Stichting Nehemia Zorg.

Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een cliënt of een gewezen cliënt kan over een gedraging jegens hem in het kader van de zorgverlening een klacht indienen.
2. Het recht om een klacht in te dienen komt mede toe aan een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
3. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de cliëntenombudsman) zo spoedig mogelijk op schrift gesteld en ter behandeling aan de cliëntenombudsman voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. Een schriftelijke klacht kan per e-mail of per post worden ingediend.
5. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
6. Voor de indiening van een klacht geldt geen vervaltermijn, tenzij daarover nadere regels van kracht zijn of worden.
7. Het streven is om klachten zo spoedig mogelijk langs informele weg op te

¹ De term ombudsman betekent vertegenwoordiger en/of onafhankelijke bemiddelaar tussen twee partijen. Het woord 'man' in ombudsman heeft niets met het geslacht te maken. De cliëntenombudsman kan derhalve ook een vrouw zijn.

lossen. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende en kan zich daarbij laten bijstaan door de cliëntenombudsman. Met de afhandeling van formele klachten is de cliëntenombudsman belast. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de cliëntenombudsman, dan wel indien de klacht de directeur-bestuurder betreft, wordt de klacht zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachtencommissie.

8. De klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken

Artikel 3 – Zorgvuldigheid, doel van de klachtbehandeling

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie met de klager. Zo nodig wordt voorzien in een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 4 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar is niet bevoegd het zorgdossier van de cliënt in te zien, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt.

Artikel 5 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de cliëntenombudsman, een onafhankelijk deskundige dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die de klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking en moeten door de klager zelf worden gedragen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, onderzoekt de zorgaanbieder, zo nodig uit eigen beweging, of er gronden zijn de klager een tegemoetkoming te verschaffen in de door hem gemaakte kosten.

INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 6 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de relatie met de klager te herstellen door het ophelderen van misverstanden, het toelichten van onduidelijkheden, het erkennen van fouten dan wel het aanbieden van excuses, en zo nodig te voorzien in een oplossing. Tevens geeft hij advies over de formele mogelijkheden van klachtbehandeling, indien de informele klachtopvang er niet toe leidt dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 7 – Registratie werkzaamheden

In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE CLIËNTENOMBUDSMAN

Artikel 8 – Benoeming

De zorgaanbieder benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de

functie van cliëntenombudsman.

Artikel 9 – Onafhankelijkheid

1. De cliëntenombudsman mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De cliëntenombudsman voert zijn functie onafhankelijk uit. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.
3. De functie van cliëntenombudsman kan niet worden gecombineerd met een andere functie bij de zorgaanbieder of een andere organisatie, indien een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van de onafhankelijkheid.

Artikel 10 – Ondersteuning

De cliëntenombudsman is bevoegd gebruik te maken van faciliteiten van en personele ondersteuning door de zorgaanbieder.

Artikel 11 – Geheimhoudingsplicht

Voor de cliëntenombudsman en de door hem ingeschakelde ondersteuning geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 12 – Taken cliëntenombudsman

1. De cliëntenombudsman ondersteunt de klager bij de voorbereiding en behandeling van zijn klacht met inachtneming van de doelstelling bedoeld in artikel 3. Hierbij werkt de cliëntenombudsman vanuit de christelijke beginselen waarbij gestreefd wordt naar verzoening tussen partijen.
2. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoefte van de klager uit:
 - a. advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
 - b. bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
 - c. onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
 - d. advies over eventuele andere klachtprocedures;
 - e. bemiddeling tussen de klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
 - f. doorgeleiding van de klager naar de klachtencommissie in geval van complexe klachten;
 - g. het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 13 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht, nadat deze zo nodig op schrift is gesteld, wordt schriftelijk door de cliëntenombudsman bevestigd. De klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 14 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens stelt de cliëntenombudsman hem op de hoogte van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan de zorgaanbieder

De cliëntenombudsman stuurt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken naar de zorgaanbieder en stelt hem op de hoogte van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Vervallen voortzetting klacht

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, eindigt de klachtprocedure. De klager, betrokkene en de zorgaanbieder ontvangen een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 17 – Voortgang procedure

De cliëntenombudsman bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt de klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 18 – Bevoegdheden van de cliëntenombudsman

De cliëntenombudsman heeft bij het uitvoeren van zijn taken en verantwoordelijkheden de volgende bevoegdheden:

- a. het uitnodigen van de klager tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier indien de klager hiervoor toestemming heeft verleend;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 19 – Inzet deskundige

1. De klager, betrokkene en de cliëntenombudsman kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de externe deskundige worden aan de klager, betrokkene en cliëntenombudsman medegedeeld.

Artikel 20 – Afhandeltermijn

1. De zorgaanbieder dient de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te hebben afgehandeld.
2. Indien een klacht mondeling is ingediend, vangt de in lid 1 bedoelde termijn aan nadat deze op schrift is gesteld.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt een met redenen omklede schriftelijke mededeling gedaan aan de klager, betrokkene en zorgaanbieder.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De cliëntenombudsman stelt de klager, betrokkene en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en conclusies overneemt en stelt de klager, betrokkene en de cliëntenombudsman schriftelijk en gemotiveerd in kennis 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.

Artikel 22 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan dat de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden en dossiervorming

1. De cliëntenombudsman registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en eventuele resultaten van de klachtbehandeling. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossievoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens.
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de cliëntenombudsman, tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dienen de redenen hiervan schriftelijk te worden verstrekt.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.
5. De cliëntenombudsman bewaart een dossier gedurende 10 jaar, waarna het dient te worden vernietigd.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 24 – Benoeming

De zorgaanbieder wijst een externe commissie aan die belast is met de behandeling van klachten. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en zorg.

Artikel 25 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen andere functie hebben bij de zorgaanbieder, noch anderszins betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 26 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 27 - Verschoning en wraking

1. De klager en betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

2. De overige leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 28 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. behandeling van klachten;
- b. bemiddeling tussen de klager en de zorgaanbieder;
- c. jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

Artikel 29 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 13 tot en met 23 zijn van overeenkomstige toepassing, met dien verstande, dat het besluit bedoeld in artikel 21 lid 2 wordt genomen door de voorzitter van de Raad van Toezicht, indien de klacht de directeur-bestuurder in persoon betreft.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 30 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 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 31 – Geschilleninstantie

De zorgaanbieder is aangesloten bij een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie².

Artikel 32 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en geldt gedurende één jaar. Indien de regeling niet tijdig opnieuw wordt vastgesteld, wordt de werking van de regeling stilzwijgend verlengd met telkens één jaar. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. De zorgaanbieder brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
3. De zorgaanbieder maakt de regeling op een zodanige wijze bekend onder de medewerkers en leidinggevenden dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en de cliënt of de klager in voorkomend geval kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling en kunnen verwijzen naar de cliëntenombudsman.
4. De regeling wordt gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.

² Op het moment van vaststelling van de klachtenregeling was deze nog niet bekend.

Voorts ligt een exemplaar van de regeling ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage. De regeling wordt op eerste verzoek van een cliënt kosteloos toegezonden.