

Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgings- huizen en thuiszorgorganisaties

Doel

Uitleg over de afspraken m.b.t. de regionale klachtenprocedure voor cliënten

Toepassingsgebied

Voor alle cliënten van alle locatie en afdelingen van het Present

Toetsing

Wordt extern, door bestuurders van deelnemende organisaties getoetst

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : instelling of organisatie die de klachtenbehandeling conform de wet Wkkgz mede heeft opgedragen aan de klachtenadviescommissie;
 - b. Raad van bestuur : hoogste uitvoerende orgaan binnen een zorgaanbieder;
 - c. klachtenadviescommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. cliënt¹ : natuurlijke persoon die zorg of ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of ondersteuning 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, niet zijnde een Bopz-klacht;
 - f. klager : degene die een klacht ingediend heeft;
 - g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - h. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - i. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - j. zittingscommissie : de leden van de klachtenadviescommissie die een bepaalde klacht behandelen;

¹ lees in deze gehele regeling: “of diens vertegenwoordiger/gemachtigde/zaakwaarnemer of nabestaande”.

- k. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- l. 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 andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- m. geschillencommissie : de door de overheid erkende commissie voor klachten over zorginstellingen.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang/behandeling

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.
2. Een cliënt kan een klacht ook neerleggen bij de klachtenfunctionaris, welke namens de organisatie de klacht in ontvangst neemt en tracht deze op te lossen.
3. Een klacht kan ook (schriftelijk of via e-mail) worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

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 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 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 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 met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 de Raad van Bestuur.

Artikel 5 De Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur:

- zal trachten de klacht zelf met klager op te lossen;
 - kan hierbij direct de klachtenadviescommissie inschakelen;
 - kan in een later stadium – als hij meent dat de klacht complex is – de klachtenadviescommissie inschakelen.
1. De Raden van Bestuur van de regionale VVT-instellingen stellen een klachtenadviescommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
 2. De Raden van Bestuur zien erop toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en, indien van toepassing, het op basis van artikel 25.2 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
 3. De Raden van Bestuur stellen de klachtenadviescommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtenadviescommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
 4. Zie voor samenstelling, duur lidmaatschap en werkwijze het reglement van de klachtenadviescommissie.

Artikel 6 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 of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 8 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtenadviescommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht. In dat laatste geval stopt de bemoeienis van de Raad van bestuur en laat hij dat schriftelijk aan klager weten.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende; de Raad van Bestuur kan de Klachtenadviescommissie verzoeken het onderzoek uit te voeren.
 - c. de uitkomst van een onderzoek onder regie van de Raad van Bestuur naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur 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.

4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 12 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.

Hoofdstuk 4 Advies door de klachtenadviescommissie

Artikel 13 Raad van Bestuur en inschakeling klachtenadviescommissie

1. De Raad van Bestuur kan de klachtenadviescommissie inschakelen om de klacht te onderzoeken.
2. De Raad van Bestuur geeft de klachtenadviescommissie alle benodigde informatie om tot een gedegen onderzoek en beoordeling van de klacht te kunnen komen.
3. De klachtenadviescommissie beschouwt de Raad van Bestuur in deze als opdrachtgever en brengt advies uit aan de Raad van Bestuur.

Artikel 14 Termijn van behandeling door de klachtenadviescommissie.

2. De klachtenadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenadviescommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. 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 klachtenadviescommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtenadviescommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn.

4. De klachtenadviescommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtenadviescommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtenadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenadviescommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenadviescommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf stuurt de klachtenadviescommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenadviescommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
8. De klachtenadviescommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtenadviescommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 15 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtenadviescommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtenadviescommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de Voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 16 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtenadviescommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 17 Onderzoek

1. De klachtenadviescommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenadviescommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 18 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

Artikel 19 Advies klachtenadviescommissie

1. Het advies van de klachtenadviescommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht. Het advies van de klachtenadviescommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtenadviescommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenadviescommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan.

- g. eventuele aanbevelingen van de klachtenadviescommissie.
- 4. Uitspraken van de klachtenadviescommissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.
- 5. De klachtenadviescommissie stuurt het advies over een klacht aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 20 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 klachtenadviescommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 21 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 klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 22 Geheimhouding

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 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 24 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. De kosten die klager en aangeklaagde overigens maken komen voor hun rekening.

Artikel 25 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtenadviescommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtenadviescommissie 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 Raden van Bestuur daaraan hun goedkeuring hebben gegeven.

De Raden van Bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die de zorgaanbieders in stand houden, geldende regelingen.

Artikel 26 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raden van Bestuur brengen deze regeling onder de aandacht van cliënten door hen bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te attenderen op deze regeling, door desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 27 Evaluatie

1. De Raden van Bestuur evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raden van Bestuur dit wenselijk vinden.
2. De Raden van Bestuur betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtenadviescommissie, de klachtenfunctionarissen, de ondernemingsraden en de cliëntenraden.

Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie voor zover het de werkwijze van de klachtenadviescommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de Raden van Bestuur.

Artikel 29 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raden van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling leggen de Raden van ter advisering voor aan de klachtenadviescommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling leggen de Raden van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 30 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01/01/2017.

ADDENDUM Toevoegingen of wijzigingen t.o.v. deze regeling m.b.t. klachtafhandelingsprocedure Bopz-klachten.

Begripsomschrijvingen

Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz. *

** Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:*

- *de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*
- *de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- *de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- *de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;*
- *de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

Het indienen van een Bopz-klacht

1. Een Bopz klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenadviescommissie.
2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht; Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden voor VVT, vastgestelde versie december 2016 13
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtenadviescommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
2. Als de klachtenadviescommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan over de Bopz-klacht, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de klachtenadviescommissie uiterlijk had moeten beslissen.

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenadviescommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Schorsing Bopz-beslissing

1. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtenadviescommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtenadviescommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtenadviescommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan desgewenst andere leden van de klachtenadviescommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtenadviescommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtenadviescommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Zittingscommissie

1. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz. (Minimaal een jurist en een specialist ouderengeneeskunde)

Oordeel klachtenadviescommissie

1. Indien de klachtenadviescommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtenadviescommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtenadviescommissie in aanvulling op de in artikel 19, derde lid van deze regeling genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

2. Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtenadviescommissie aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. d de Raad van Bestuur.
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts;
 - g. de inspecteur.

Dit addendum treedt in werking op 01/01/2017.

Reglement Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Er is een klachtenadviescommissie ingesteld teneinde in de afdoening van klachten te adviseren aan de Raden van Bestuur van gezondheidszorginstellingen in de regio Drechtsteden die de klachtenadviescommissie (mede) in stand houden.

Dit reglement hoort bij de Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties. De daarin vermelde begripsomschrijvingen zijn ook voor dit reglement van kracht.

Hoofdstuk 2 De klachtenadviescommissie

Artikel 1 Samenstelling en benoemingsprocedure klachtenadviescommissie

1. De klachtenadviescommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 6 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raden van Bestuur benoemen de leden van de klachtenadviescommissie. De Raden van Bestuur benoemen de voorzitter van de klachtenadviescommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor een aangesloten zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raden van Bestuur stellen de klachtenadviescommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige advisering op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raden van Bestuur benoemen tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtenadviescommissie.
5. De Raden van Bestuur stellen de cliëntenraden in de gelegenheid een verzaamd advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtenadviescommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 2 Einde lidmaatschap klachtenadviescommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raden van Bestuur.
2. De Raden van Bestuur ontslaan een lid van de klachtenadviescommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtenadviescommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kunnen de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtenadviescommissie tevens ontslaan, wanneer de klachten-adviescommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtenadviescommissie. De Raden van Bestuur ontslaan de voorzitter niet dan nadat De Raden van Bestuur de voorzitter gehoord hebben over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachten-adviescommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 3 Ambtelijk secretaris

1. De Raden van Bestuur stellen de klachtenadviescommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtenadviescommissie.
3. De Raden van Bestuur stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtenadviescommissie.

Artikel 4 Geheimhouding

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 5 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenadviescommissie 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 en zulks aan de klachtenadviescommissie te vragen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 6 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtenadviescommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtenadviescommissie 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 Raden van Bestuur daaraan zijn goedkeuring hebben gegeven. De Raden van Bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die de zorgaanbieders in stand houden, geldende regelingen.

Artikel 7 Honorering

1. De Raden van Bestuur stellen de honorering van de leden van de klachtenadviescommissie vast.

Artikel 8 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie voor zover het de werkwijze van de klachtenadviescommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de Raden van Bestuur.

Artikel 10 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2017.

Regeling Interne klachtenbehandeling via klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

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.

Algemeen

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
3. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
4. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 de Raad van Bestuur.

Werkwijze

1. Klachten kunnen mondeling, telefonisch of per mail ingediend worden.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen 1 week contact op met de klager en maakt een afspraak voor een gesprek.
3. Tijdens het gesprek informeert hij de klager over de klachtenregeling en de mogelijkheden om de klacht te behandelen :
 - Indien de klager de klacht nog niet besproken heeft met de betreffende afdeling, medewerker of diens leidinggevende, zal de klachtenfunctionaris dit stimuleren.
 - De klachtenfunctionaris biedt de mogelijk dat hij zelf bij het oplossen van de klacht behulpzaam zal zijn.
 - Indien klager niet tevreden is met de oplossing bereikt door de klachtenfunctionaris, wijst de klachtenfunctionaris op de mogelijkheid de klacht bij de Raad van Bestuur in te dienen.
 - De klachtenfunctionaris kan, indien gewenst, de klager ondersteunen bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.
5. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De klachtenfunctionaris bewaart zijn klachtendossiers 5 jaar.

Stroomschema klachten DVVD 2017

