

Klachtenregeling cliënten

Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker om hier zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten geeft De Waalboog zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen kan worden, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Klachten beginnen vaak met signalen van onvrede, ook wel te betitelen als een informele klacht. Het is van belang vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over deze onvrede en te bespreken op welke manier dit opgelost kan worden. Dit gesprek vindt plaats op de plek waar de zorg, behandeling en dienstverlening geleverd wordt. In het geval de onvrede te maken heeft met de zorg- en dienstverlening door een externe persoon of partij, dan is de De Waalboog óók het eerste aanspreekpunt (bijvoorbeeld de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV). Eventueel wordt dan doorverwezen naar de juiste persoon.

Door in gesprek te gaan wordt allereerst gekeken of er onderling tot een oplossing gekomen kan worden. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert kan de cliënt desgewenst contact opnemen met een leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon. Er wordt dan onderstaande route gevolgd (eerste kolom), tenzij het een klacht over onvrijwillige zorg betreft (tweede kolom). Zie ook het stroomschema in de bijlage bij deze regeling.

Klacht	Wzd-klacht
Indien een cliënt een klacht wil bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) dan kan de klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit aan de cliëntenvertrouwenspersoon, Karen van Kordelaar: Stichting De Waalboog t.a.v.: K.A.C.M. van Kordelaar Postbus 31071 6503 CB NIJMEGEN E-mail: k.vankordelaar@waalboog.nl Telefoon: 06 109 525 33	Betreft het een klacht inzake onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang (Wzd)), dan dient contact te worden opgenomen, met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd), Lianne Reijnen (Adviespunt Zorgbelang): E-mail: lisannereijnen@zorgbelang.nl Telefoon: 06 304 036 21 <i>Blijkt bij behandeling of bespreking van de klacht met de CVP van De Waalboog dat deze behandeld moet worden door de CVP Wzd dan brengt de CVP van De Waalboog de cliënt in contact met de CVP Wzd.</i>
Als een signaal van onvrede niet naar tevredenheid opgelost kan worden en er sprake is van een formele klacht wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de raad van bestuur. Dit moet altijd schriftelijk of per e-mail gebeuren. Hierbij kan de CVP of de CVP Wzd ondersteuning bieden.	

<p>Een (formele) klacht kan toegestuurd worden aan: Stichting De Waalboog t.a.v. de raad van bestuur Postbus 31071 6503 CB NIJMEGEN E-mail: info@waalboog.nl</p> <p>Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntenvertrouwenspersoon is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon te proberen de klacht op te lossen. Als de raad van bestuur de klacht in behandeling heeft genomen, beoordeelt deze de klacht zo spoedig mogelijk en komt tot een oordeel.</p>	<p>Betreft de klacht onvrijwillige zorg, dan is het een 'Wzd-klacht'. Deze kan worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Een Wzd-klacht wordt ingediend bij De Waalboog: Stichting De Waalboog t.a.v. de raad van bestuur Postbus 31071 6503 CB NIJMEGEN E-mail: info@waalboog.nl De Wzd-klacht wordt dan ter behandeling doorgestuurd naar de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).¹ Nadere informatie is te vinden op: https://www.kcoz.nl/home De CVP Wzd kan de klager ondersteuning bieden.</p>
<p>Als de klacht naar het oordeel van de indiener niet naar tevreden is opgelost en de klager daarin niet berust is er sprake van een geschil.</p> <p>De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie waarbij De Waalboog is aangesloten: Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg Postbus 90600 2509 LP Den Haag 070 - 310 53 80 Nadere informatie is te vinden op: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/</p>	

De Waalboog heeft onderstaande regeling vastgesteld voor opvang en bemiddeling van vragen, gevoelens van onvrede en klachten. Daarmee voldoet De Waalboog aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Klachten die verband houden met de Wet zorg en dwang (Wzd) stuurt De Waalboog ter behandeling door naar de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) (zie artikel 6 lid 2 van deze regeling).

De inhoud van deze regeling is gebaseerd op het model klachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (december 2019).

¹ De klager kan zijn klacht niet rechtstreeks bij het KCOZ indienen, dit verloopt altijd via De Waalboog.

Klachtenregeling voor cliënten van De Waalboog

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *aangeklaagde* : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. *cliënt* : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. *cliëntenraad* : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- d. *cliëntvertrouwenspersoon* : degene die binnen de organisatie die belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- e. *geschillencommissie* : Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg
- f. *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 schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- g. *klager* : degene die een oplossing wil over onvrede over bepaalde situaties of een klacht indient;
- h. *medewerker* : degene met een (leer/)arbeidsovereenkomst met De Waalboog. In deze regeling wordt met 'medewerker' ook bedoeld: vrijwilligers, stagiaires, ZZP'ers, gedetacheerden en uitzendkrachten.
- h. *raad van bestuur* : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- i. *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 en maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015;
- i. *zorgaanbieder* : Stichting De Waalboog, zorg, welzijn en wonen (De Waalboog).

Toelichting

d. klacht

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de raad van bestuur of de persoon / instantie die de raad van bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.

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 (of de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV));
- b. diens leidinggevende;

c. de cliëntvertrouwenspersoon.

Toelichting

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon zijn uitgewerkt in artikel 4. De Waalboog valt ook onder de Wet Zorg en dwang (Wzd) voor die afdelingen waar onvrijwillige zorg plaatsvindt. Voor die groep cliënten bestaat ook de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze cliëntvertrouwenspersoon Wzd is niet onafhankelijk zoals de cliëntvertrouwenspersoon maar ondersteunt de cliënt en heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd. Op de website van De Waalboog staan de adresgegevens van zowel de cliëntvertrouwenspersoon Wzd als de cliëntvertrouwenspersoon voor alle overige klachten.

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 cliëntvertrouwenspersoon.
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 cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon 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.
2. De cliëntvertrouwenspersoon 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. De cliëntvertrouwenspersoon kan hetgeen is besproken in het kader van een klacht vastleggen in een gespreksverslag.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De cliëntvertrouwenspersoon 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 cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De raad van bestuur informeert vervolgens de cliëntenraad jaarlijks over aantal en aard van de behandelde klachten en over wat met de aanbevelingen wordt gedaan.
6. De zorgaanbieder stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en zorgt ervoor dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. 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 cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend cliëntvertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk per brief of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden (conform artikel 1 lid 1 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon, dan is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon 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.

Toelichting

Lid 2

Sub d. Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

Sub e. De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreeerde 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.*

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Artikel 6 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 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
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.

Toelichting

Lid 1

In uitzonderlijke gevallen is de raad van bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2

De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de raad van bestuur worden beoordeeld, maar door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. De Waalboog maakt gebruik van de KCOZ die door onder andere ActiZ en LOC is ingesteld.

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- * de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- * de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- * uitvoering van onvrijwillige zorg;*

- * een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*
- * een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;*
- * een beslissing over verlof of ontslag;*
- * een beslissing van de Wzd-functionaris.*

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- * de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- * een verplichting van de Wzd-functionaris.*

Artikel 7 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 raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Toelichting

De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGJ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

Artikel 8 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;
 - c. de uitkomst van een onderzoek 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.

Toelichting

Lid 1 Deze regeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden. Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de cliëntvertrouwenspersoon hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de raad van bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Raad van Bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze regeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoek zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze regeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.

De raad van bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

Artikel 9 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.

Artikel 10 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 worden 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 deze zullen zijn gerealiseerd.
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.

Toelichting

Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. De klachtenregeling van De Waalboog gaat ervan uit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De raad van bestuur is bevoegd om de cliëntvertrouwenspersoon te vragen om onderzoek en andere taken uit te voeren om zo tot een oordeel te kunnen komen.

Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.

Lid 3

Dat de raad van bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.

Artikel 11 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 jeugdhulp.

Artikel 12 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.

Toelichting

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg. Op de website www.degeschillencommissie.nl is meer informatie te vinden over de geschillencommissie. Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd maar worden voorgelegd aan de KCOZ. De cliënt kan de klacht niet zelf indienen bij de KCOZ. Dit gaat via de raad van bestuur die de deze klacht doorstuurt naar de KCOZ. Zie de website van KCOZ (www.kcoz.nl) voor de klachtenregeling.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De raad van bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar 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 14 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 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 17 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 18 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 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 20 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 instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Toelichting

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) en de Wet op de ondernemingsraden (WOR) geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad en de ondernemingsraad (zie artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2020.

Bijlage: stroomschema klachten

