

Model klachtenregeling

Voorwoord

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 dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.

Nu de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorgorganisaties vrij om de klachtencommissie af te schaffen dan wel de klachtencommissie te handhaven en haar ook in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van klachten. Deze modelregeling voorziet daarom in drie varianten:

- a. een klachtenregeling zonder klachtencommissie;
- b. een klachtenregeling met klachtencommissie voor alle klachten;
- c. een klachtenregeling uitsluitend voor de behandeling van klachten op basis van de Bopz.

Een zorgorganisatie die geen Bopz-aangemerkte locatie in stand houdt kan kiezen uit a en b. Een zorgorganisatie die locaties in stand houdt met een Bopz-aanmerking kan kiezen uit variant a in combinatie met variant c of voor variant b.

Vitaal Thuiszorg heeft gekozen voor variant a. een klachtenregeling zonder klachtencommissie.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. De modelregeling kan eenvoudig aangepast worden, zodat ook klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen op basis van deze regeling behandeld kunnen worden.

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenregeling die sterk lijkt op de regeling uit de ingetrokken Wkcz. De minister van VWS is voornemens de Jeugdwet aan te passen, zodat het klachtrecht in de jeugdhulp overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Deze modelregeling is niet toegesneden op de Jeugdwet, de variant die voorziet in een klachtencommissie kan echter wel als basis fungeren voor een klachtenregeling voor cliënten die onder de Jeugdwet vallen.

Vitaal Thuiszorg maakt gebruik van het model klachtenregeling, oktober 2016 van de Actiz.

Model-klachtenregeling Variant A	4
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	7
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	7
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	7
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	8
Hoofdstuk 3 De klachtenbehandeling.....	11
Artikel 5 Het indienen van een klacht	11
Artikel 6 Bevoegdheid van de Klachtenfunctionaris	13
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	14
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	14
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	16
Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris	16
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	18
Artikel 12 Geschillencommissie	19
Artikel 13 Archivering van bewaartermijn klachtendossier	19
Artikel 14 Geheimhouding	20
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	20
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	20
Artikel 16 Kosten.....	20
Artikel 17 Openbaarmaking klachtregeling	20
Artikel 18 Evaluatie	20
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	21
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	21
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding.....	21

Model-klachtenregeling Variant A (zonder klachtencommissie)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting (naam stichting);
- b. klachtenfunctionaris : de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder;
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. 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 klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

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.

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: 'centrale cliëntenraad'.

Toelichting

De begrippen genoemd bij a, c, d, en h worden hieronder toegelicht.

a. zorgaanbieder De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de klachtenfunctionaris. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de klachtenfunctionaris, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.

c. cliënt De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.

Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015. Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over

maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris desgewenst uitgesloten worden. Dit geldt ook voor de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillencommissie. Indien hiervoor gekozen wordt, moet dat expliciet in de bepaling over respectievelijk de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie worden opgenomen.

Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Dan kan de klachtenregeling ook gebruikt worden voor klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.

d. klacht De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

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 modelregeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtenfunctionaris.

In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In deze modelregeling worden klachten met en zonder verzoek tot schadevergoeding beide geregeld. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering. .

h. klachtenfunctionaris De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de praktijk worden doorgaans de termen klachtenfunctionaris en

cliëntenvertrouwenspersoon gebruikt. In de modelregeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van deze modelregeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.

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;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

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 klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.

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 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.

Toelichting

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.

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 en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden 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. 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.

4. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen.

5. 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.

6. 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. De Klachtenfunctionaris onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. 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 directie van Vitaal Thuiszorg.

Toelichting

In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.

Lid 2

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze modelregeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.

Lid 3

Bij het opstellen van een functiebeschrijving kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de modelfunctiebeschrijving die de VKIG heeft opgesteld. Deze is gepubliceerd op www.vkig.nl

Lid 4

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.

Lid 5

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk

maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 6

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.

Lid 7

Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de directie te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De Klachtenfunctionaris onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de directie passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken. Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de directie onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de directie zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).

Lid 8

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.

In de modelregeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenfunctionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenfunctionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.

De modelregeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenfunctionaris of om deze ad hoc aan te wijzen.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
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 klachtenfunctionaris is de directie 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 klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De directie 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 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten beoordeelt en bepaalt of maatregelen genomen worden naar aanleiding van een klacht. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Klachtenfunctionaris. De Wkkgz laat de Klachtenfunctionaris de ruimte om deze taak aan iemand anders op te dragen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Klachtenfunctionaris van die beleidsruimte geen gebruik maakt en zelf de verantwoordelijkheid houdt voor de uitoefening van deze taak. In lid 1 wordt daarom aangegeven dat klachten worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris. Dit houdt niet in dat een lid van de Klachtenfunctionaris persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.

Lid 2

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd. Deze modelregeling 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.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen: 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 voorzorg 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 voorzorg, 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.

De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris 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. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 (zoals een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de klachtenfunctionaris zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.

Deze modelregeling 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 klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de directie moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De directie kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze modelregeling 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 modelregeling 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 directie 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.

Lid 2

Deze modelregeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Klachtenfunctionaris een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

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 klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris.

2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris 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 Klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De klachtenfunctionaris is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Klachtenfunctionaris worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.

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 Klachtenfunctionaris en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.

Lid 4

Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de klachtenfunctionaris. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. In 2016 geldt een termijn van twaalf maanden nadat de klager zijn klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De klachtenfunctionaris 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.

Toelichting Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

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. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris 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.

Toelichting

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De klachtenfunctionaris kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

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 Klachtenfunctionaris 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.

Toelichting

Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

Artikel 18 Evaluatie

1. De Klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.

2. De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Toelichting

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtenfunctionaris.
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.

Toelichting

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzaamd adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 12-01-2017