

Klachtenregeling cliënten

Stichting Amaliazorg

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	2
Artikel 1	Considerans.....	2
Artikel 2	Begripsomschrijvingen.....	2
Hoofdstuk 2	Klachtopvang en bemiddeling	4
Artikel 3	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 4	De medewerker en diens leidinggevende.....	4
Artikel 5	De klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 6	De cliëntvertrouwenspersoon Wzd	7
Artikel 7	De directeur/bestuurder	7
Artikel 8	Landelijke geschillencommissie zorg	8
Artikel 9	De Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)	8
Artikel 10	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
Artikel 11	Overige klacht- en meldingsmogelijkheden.....	9
Artikel 12	Kosten	9
Artikel 13	Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 14	Vastelling, evaluatie en wijziging	10
Artikel 15	Datum van inwerkingtreding.....	10

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Considerans

Deze regeling is gebaseerd op:

- De model klachtenregeling van Actiz en de Landelijke organisatie Cliëntenraden (LOC)
- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- De Wet zorg en dwang (Wzd)

Artikel 2 Begripsomschrijvingen

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

a.	zorgaanbieder	de stichting Amaliazorg;
b.	directeur/bestuurder	de directeur/bestuurder van Amaliazorg;
c.	cliënt	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; <i>opmerking: binnen Amaliazorg wordt een cliënt die op één van de locaties verblijft bewoner genoemd, in dit document wordt met cliënt ook een bewoner bedoeld</i>
d.	vertegenwoordiger	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
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, en die mondeling, schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgaanbieder, niet zijnde een Wzd-klacht;
f.	geschil	als klager en zorgaanbieder samen niet tot overeenstemming komen bij de afhandeling van een klacht;
g.	klager	de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt of de nabestaande van de cliënt die een klacht indient;
h.	centrale cliëntenraad	de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
i.	klachtenfunctionaris	onafhankelijke externe functionaris waar de cliënt terecht kan voor een vertrouwelijk gesprek, daarnaast is hij binnen de organisatie belast met de bemiddeling van klachten van cliënten conform de daarvoor geldende functiebeschrijving. Ondersteunt klager bij het gebruikmaken van de klachtenregeling. Zorgt voor de eerste opvang, doorverwijzing, informatie en advies;
j.	Wzd-klacht	klacht over de uitvoering van de Wzd, het gaat daarbij om een klacht over één van de volgende onderwerpen: • oordeel over wilsbekwaamheid; • beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast; • besluit over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;

		• besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden; • naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg; • besluiten over verlof en ontslag; • naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.
k.	Wzd-functionaris	de functionaris die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
l.	cliëntvertrouwenspersoon Wzd	door het zorgkantoor aangewezen externe partij/persoon die de cliënt terzijde staat bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en met het doorlopen van de klachtenprocedure van de Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is partijdig, hij staat de cliënt (of diens vertegenwoordiger) bij.

Hoofdstuk 2 Klachttopvang en bemiddeling

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande¹ kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met: de medewerker over wie hij/zij niet tevreden is, diens leidinggevende, de onafhankelijk klachtenfunctionaris en/of de directeur/bestuurder.
2. Indien het antwoord / de reactie op de klacht onbevredigend is voor de cliënt, kan hij een, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, schriftelijke klacht indienen bij de directeur/bestuurder:
 - per mail, via directiesecretariaat@amaliazorg.nl;
 - per brief via het postadres: Postbus 220, 5688 ZL Oirschot.
3. Als klager en zorgaanbieder er samen niet uitkomen, dan is sprake van een geschil. Wanneer sprake is van een geschil kan de keuze worden gemaakt om deze voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie Zorg waar Amaliazorg bij is aangesloten. Voor Wzd-gerelateerde klachten/geschillen geldt een andere route. Deze is weergegeven onder punt 4 van dit artikel.
4. Als een klacht of geschil betrekking heeft op de Wzd en klager en zorgaanbieder komen er samen niet uit, dan heeft de klager de volgende mogelijkheden:
 - Advies of hulp te vragen aan de hiervoor door het zorgkantoor aangewezen cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
 - De klacht ter beoordeling voorleggen aan de landelijke Wzd-klachtencommissie waar Amaliazorg via de branchevereniging bij aangesloten is.

Als de Wzd-klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, is de vervolgstap de klacht voor te leggen aan de rechter.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is over hem/haar in de gelegenheid om de onvrede 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. De medewerker registreert de klacht conform de daarvoor geldende procedure.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd bij Wzd-gerelateerde klachten.

¹ Omwille van de leesbaarheid is deze volledige opsomming in de rest van het document weggelaten. Waar cliënt staat kan ook gelezen worden: diens vertegenwoordiger of nabestaande.

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 informeert dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de cliënt of leidinggevende dit niet wenselijk vindt. Lid 1 t/m 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van onvrede door een leidinggevende.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van Amaliazorg, is onpartijdig en heeft de volgende taken:
 - a. hij/zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij/zij zorgt voor de opvang van een bij hem / haar ingediende klacht:
 - luisteren naar de klacht van de cliënt, vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de cliënt ermee wenst te bereiken;
 - geven van informatie over de klachtenprocedure inclusief de geschillenprocedure;
 - bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht;
 - d. hij/zij tracht door bemiddeling tot een oplossing van de klacht of onvrede te komen;
 - e. hij/zij helpt bij patiënten rechten in het kader van de Wgbo en Wkkgz. Ziet specifiek toe op een correcte toepassing van de bepalingen die zijn opgenomen in de Wkkgz. Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling en de daaruit voortkomende verplichtingen
 - f. hij/zij draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor de cliënten om vertrouwelijk met hem/haar te spreken; dit hoeft niet alleen over klachten te gaan.
 - g. hij/zij richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
2. De directeur/bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. (zie functieomschrijving klachtenfunctionaris en de daarbij horende gedragsregels.)
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen (gedragsregels) en functieomschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4. De klachtenfunctionaris registreert zijn/haar contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij/zij heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn/haar werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij/zij uit aan de directeur/bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn/haar rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgorganisatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn/haar taak naar behoren te vervullen.
6. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij/zij de functie niet naar behoren kan vervullen, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur/bestuurder. Voornoemde onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris 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 een door de directeur/bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris of de landelijke geschillencommissie zorg.

8. De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die hij/zij in het kader van de uitoefening van de functie verkrijgt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
9. De benoeming van de klachtenfunctionaris geschiedt met instemming van de Centrale Cliëntenraad.
10. De directeur/bestuurder kan op navolgende gronden de klachtenfunctionaris ontheffen van diens taak:
 - a. kennelijke ongeschiktheid voor de taak of andere gewichtige redenen op grond waarvan van de zorgaanbieder niet kan worden gevergd de klachtenfunctionaris in zijn taak te handhaven;
 - b. op verzoek van de klachtenfunctionaris;
 - c. op verzoek van de Centrale Cliëntenraad;
 - d. bij niet naleving van deze regeling, de functieomschrijving en daarbij horende gedragsregels.

Artikel 6 De cliëntvertrouwenspersoon Wzd

1. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk van Amaliazorg en wordt aangewezen door het zorgkantoor.

2. De taken van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd zijn beschreven in de Wzd:
 - a. De cliënt advies en bijstand verlenen in aangelegenheden die samenhangen met:
 - Het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt,
 - Zijn opname en verblijf in een accommodatie of
 - Het doorlopen van de klachtenprocedure bij Wzd-gerelateerde klachten, indien de cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt.
 - b. Signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt aan de inspectie (IGJ) melden
 - c. Advies en bijstand verlenen aan cliënten die vrijwillig in een accommodatie verblijven dan wel ambulante zorg ontvangen.
 - d. Voorlichting geven aan de cliënten en hun vertegenwoordigers en aan de medewerkers van de zorgaanbieder over de aard en de uitvoering van zijn taken.
3. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk van Amaliazorg. De aanbieder die de cliëntvertrouwenspersoon Wzd levert wordt aangewezen door het zorgkantoor.
4. Bij zorgorganisatie stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn / haar werk naar behoren te vervullen.
5. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon Wzd worden behandeld in overleg met de organisatie waar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd werkzaam is.

Artikel 7 De directeur/bestuurder

1. Wanneer een klacht schriftelijk is ingediend bij de directeur/bestuurder, dan checkt de directeur / bestuurder of:
 - a. de cliënt op de hoogte is van de klachtenprocedure;
 - b. er voldoende mogelijkheden zijn geweest om de klacht te uiten;
 - c. er contact is geweest met de klachtenfunctionaris;
 - d. er voldoende is gedaan om de klacht intern op te lossen.
2. De directeur/bestuurder kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon Wzd.
3. Wanneer de directeur/bestuurder de klacht zelf in behandeling heeft genomen, doet deze onderzoek naar de inhoud van de klacht en doet hierover een uitspraak naar de klager. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8 Landelijke geschillencommissie zorg

1. Amaliazorg is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie zorg.
2. Het indienen van een geschil bij de landelijke geschillencommissie Zorg kan op initiatief van:
 - a. klager nadat klager eerst heeft geprobeerd om samen met Amaliazorg de klacht op te lossen. Bij voorkeur is hierbij ook de onafhankelijk klachtenfunctionaris geraadpleegd;
 - b. klager zonder dat eerst is geprobeerd om de klacht samen met Amaliazorg op te lossen. De Wkkgz bepaalt dat dit mogelijk is indien van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient;
 - c. de directeur/bestuurder van de zorgorganisatie, nadat (minimaal) de stappen zijn doorlopen die zijn beschreven in artikel 3 en 6 en het desondanks niet is gelukt om de klacht naar tevredenheid op te lossen;
 - d. een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd en de instelling de klacht hierover in onvoldoende mate wegneemt;
 - e. een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
3. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil.
4. Voor actuele informatie over kosten, doorlooptijd van een klachtenprocedure en reglement wordt verwezen naar de website van de geschillencommissie zorg: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.

Artikel 9 De Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

1. Amaliazorg is via de branchevereniging aangesloten bij de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) voor de behandeling van Wzd-gerelateerde klachten.
2. Klachten betreffende de Wzd kunnen niet rechtstreeks door de cliënt bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij Amaliazorg. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan de cliënt hierin bijstaan. Amaliazorg dient de Wzd-klacht in bij de KCOZ.
3. De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over de Wzd-gerelateerde klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht.

Als de KCOZ niet binnen deze termijnen een klacht beoordeelt, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.
4. Voor actuele informatie over kosten, doorlooptijd van een klachtenprocedure en reglement wordt verwezen naar de website van KCOZ: <https://www.kcoz.nl>.

Artikel 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgorganisatie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een officieel ingediende klacht bij directeur / bestuurder en / of de documenten van een klacht die is ingediend bij de landelijke geschillencommissie zorg of klachtencommissie Wzd in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Bescheiden met betrekking tot een klacht maken geen deel uit van het (medisch) dossier van een cliënt en vallen niet onder de rechten die een cliënt op zijn (medisch) dossier kan uitoefenen. Bescheiden met betrekking tot klachten worden gescheiden van het (medisch)dossier bewaard in de systemen.

Artikel 11 Overige klacht- en meldingsmogelijkheden

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

Artikel 12 Kosten

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

Artikel 13 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De directeur/bestuurder maakt deze regeling, na instemming van de CCR, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.
4. Amaliazorg maakt via algemene kanalen (folders, informatiemap, website) duidelijk hoe de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd benaderd kunnen worden.
5. Deze regeling is tevens te vinden op www.amaliazorg.nl

Artikel 14 Vastelling, evaluatie en wijziging

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur / bestuurder
2. De directeur/bestuurder evalueert deze klachtenregeling iedere drie jaar, of zoveel als verder nodig is.
3. De directeur/bestuurder betreft bij iedere evaluatie, de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.
4. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur/bestuurder conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 ter instemming voor aan de cliëntenraad.

Artikel 15 Datum van inwerkingtreding

1. Deze versie van het klachtenreglement treedt in werking op 10-12-2020.