



Klachtenregeling Cliënten Attent Zorg en Behandeling

Indeling Klachtenregeling Cliënten

Hoofdstuk 1: Inleiding

Hoofdstuk 2: Algemene bepalingen

Hoofdstuk 3: Klachtopvang (opvang, advies en bemiddeling door klachtenfunctionaris)

Hoofdstuk 4: De klachtencommissie

Hoofdstuk 5: Klachtbehandeling (procedure bij de Klachtencommissie Regio Arnhem)

Hoofdstuk 6: Klachtbehandeling (procedure bij de Raad van Bestuur)

Hoofdstuk 7: Overige bepalingen

Hoofdstuk 1 Inleiding

In de zorgverlening, waar medewerkers werken voor en met cliënten, kan onvrede ontstaan. Attent Zorg en Behandeling (verder te noemen "Attent") streeft naar een manier van omgaan met elkaar waarbij zaken die u dwarszitten direct door de betrokkenen worden besproken en opgelost. Soms lukt dit echter niet. Er kan dan een klacht ontstaan. Voor het melden en oplossen van klachten van cliënten heeft Attent deze Klachtenregeling Cliënten opgesteld.

Het hanteren van een adequate klachtenregeling is voor Attent een noodzakelijk en belangrijk onderdeel van een open functionerende instelling. Het versterkt de emancipatie en de positie van cliënten en geeft medewerkers en organisatie meer inzicht in het effect van hun handelen. Het moet leiden tot een klimaat waarin de klachten kunnen worden voorkomen en kunnen worden geuit. Dit streven past in de visie van Attent.

Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel recht te doen aan de individuele cliënt, rekening houdend met de rechten en belangen van Attent en haar medewerkers. Ook het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit is een doelstelling. Dit door op een open en laagdrempelige manier onvrede te bespreken. Hierdoor kunnen mogelijke kwaliteitstekorten die uit de klachten en de omgang met klachten naar voren komen, worden opgepakt en opgelost. De regeling sluit aan bij bestaande wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit van zorg en op het gebied van bescherming dan wel verbetering van de rechtspositie van de cliënten.

Privacy

Het spreekt voor zich dat uiterst zorgvuldig met de privacy van de klager en eventuele beklagde moet worden omgegaan.

Werkingsfeer

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht de organisatie om een regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz

worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor onze organisatie die locaties heeft met een Wzd-aanmerking, is bovendien de Wet Zorg en Dwang van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang. De wet Zorg en Dwang sluit bemiddeling volgens de interne regeling niet uit.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Deze klachtenregeling Cliënten Attent Zorg en Behandeling is echter wel van toepassing op de Wmo-clieënten van Attent Zorg Thuis. Ongeacht het type wetgeving dat ten grondslag ligt aan hoe de formele klachtenafhandeling plaats moet vinden, hecht Attent er veel waarde aan klachten in samenspraak met de betrokkenen op te lossen. Indien toepassing van de interne regeling niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht, kunnen Wmo-clieënten gebruik maken van de klachtenregeling van de Externe klachtencommissie, de klachtenregeling die geldt voor de gemeente die de Wmo-voorziening heeft geregeld en de Geschillencommissie. De klachtenregelingen bij de gemeente verschillen per gemeente.

Indien toepassing van de interne regeling niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht kan gebruik gemaakt worden van de externe klachtenregeling. De klacht wordt dan ingediend bij Raad van Bestuur van Attent Zorg en Behandeling, de regionale externe klachtencommissie, bij de geschillencommissie, bij de rechter, of bij het tuchtrecht wanneer de klacht een BIG-geregistreerde zorgverlener betreft.

Algemene procedure: Verschillende niveaus om klachten op te lossen

In de weg, die leidt tot het oplossen van klachten, zijn meerdere niveaus te onderscheiden. De grenzen van die niveaus zijn niet altijd precies aan te geven, omdat zij elkaar gedeeltelijk kunnen overlappen.

In de Wkkgz (= Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg) wordt een klacht omschreven als "iedere uiting van onvrede". De zorgaanbieder dient volgens de Wkkgz "goede zorg" te bieden.

Onvrede/klachten kunnen gaan over:

- zorg die niet goed verleend is
- nagelaten zorg
- bejegening en communicatie.

Ook kunnen klachten over onvrijwillige zorg ingediend worden (Wet Zorg en Dwang) en over hulp/zorg vanuit Wmo.

- **Het eerste niveau: opvang-, steun-, en informatiepunt**

Iedere medewerker: Serieus nemen van uitingen van onvrede.

Voor opvang, steun en informatie kiest de cliënt vaak zijn eigen vertrouwenspersoon uit de hulpverleners die hem/haar omringen.

Voor alle klachten is dit de 1^e stap. Alle Wkkgz-, Wmo- en Wzd-klachten kunnen besproken worden. Voor Wzd-klachten kan de cliënt/vertegenwoordiger gebruik maken van de partijdige ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

- **Het tweede niveau: (interne) informele bemiddeling**

Attent heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris, zoals de Wkkgz dat verplicht.

De klachtenfunctionaris luistert, ondersteunt, informeert en bemiddelt.

Zij stimuleert klager en beklagde samen in gesprek te gaan over de onvrede/klacht en samen naar oplossingen te zoeken. Doel is een bevredigende oplossing, herstel van vertrouwen en kwaliteitsverbetering.

De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Raad van Bestuur en externe instanties zoals de externe regionale klachtencommissie, de geschillencommissie, tuchtrecht of de gemeente. Het is de cliënt die bepaalt of en hoe de klachtenfunctionaris ingezet wordt. De klachtenfunctionaris stemt dit af met de medewerker/manager die het betreft, mits de klager daar toestemming voor geeft.

Als een cliënt aangeeft geen verdere actie te wensen, wordt de klacht geacht te zijn afgehandeld.

Bij alle Wkkgz-, Wmo- en Wzd-klachten kan bemiddeling ingezet worden. Voor klachten over onvrijwillige zorg kan de cliënt/vertegenwoordiger gesteund worden door de (partijdige) cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. De klachtenfunctionaris kan ingezet worden als procesbegeleider.

- **Het derde niveau: behandeling (= beoordeling) van de klacht**

Is voor de klager geen bevredigende oplossing van de WKKGZ-klacht bereikt, dan kan het oordeel worden gevraagd aan de Raad van Bestuur. De "Externe klachtencommissie Regio Arnhem" wordt door de bestuurder ingeschakeld om een advies te geven, waar hij zijn oordeel op baseert.

Klachten over onvrijwillige zorg (Wzd) worden behandeld door KCOZ (de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg). KCOZ geeft een oordeel over de klacht. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd kan de cliënt bijstaan bij het indienen van de klacht en de behandeling. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en kan bijstaan bij het indienen van de klacht.

De Externe klachtencommissie Regio Arnhem behandelt ook klachten over de Wmo. Ook kan de cliënt terecht bij de klachtencommissie van de gemeente die de Wmo-vergoeding verstrekt. Indien gewenst zal de klachtenfunctionaris de cliënt begeleiden naar de juiste instantie.

- **Het vierde niveau: de WKKGZ-klacht is niet bevredigend opgelost**

Indien de klacht over goede zorg, in de visie van de cliënt, niet op bevredigende wijze is opgelost, is er een geschil ontstaan. De cliënt kan een geschil (over een Wkkgz-klacht; Zvw en Wlz-zorg en Wmo-zorg) voorleggen aan de "Geschillencommissie Zorg", die een bindende uitspraak doet.

- **Andere klachtmogelijkheden:**

Het staat de klager vrij om al dan niet gebruik te maken van deze 4 niveaus in de klachtenregeling.

De klager kan er in alle gevallen de voorkeur aan geven zich rechtstreeks te wenden tot de Raad van Bestuur, Externe klachtencommissie, de Geschillencommissie Zorg, de Inspecteur voor Gezondheidszorg, de (tucht)rechter of welke rechtsgang dan ook.

Attent Zorg en behandeling is er echter groot voorstander van om met elkaar in gesprek te gaan over de klacht omdat dit de beste mogelijkheden geeft voor een oplossing, herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Bereikbaarheid

1. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via een eigen e-mailadres, een postadres en een (mobiel) telefoonnummer. De cliënten worden schriftelijk geïnformeerd omtrent de wijze en tijdstippen waarop de klachtenfunctionaris bereikbaar is. De bereikbaarheid wordt ook

bekend gemaakt op de daarvoor binnen de zorgaanbieder geldende voor cliënten toegankelijke plaatsen én op: www.attentzorgenbehandeling.nl.

2. De Raad van Bestuur is uitsluitend schriftelijk te benaderen via het adres:
Attent Zorg en Behandeling
Tav de Raad van Bestuur
Hoofdstraat 8
6994 AE De Steeg
Bestuurssecretariaat@Attentzorgenbehandeling.nl
- 3 De Externe Klachtencommissie is uitsluitend schriftelijk te benaderen via het adres:
Externe Klachtencommissie Regio Arnhem
Antwoordnummer 7502
6994 ZX DE STEEG
Klachtencommissieregioarnhem@gmail.com
- 4 De geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg is uitsluitend schriftelijk te benaderen. Hiertoe dient een door de geschillencommissie voorgeschreven formulier ingevuld te worden. Het formulier is te vinden op de website van de commissie:
www.degeschillencommissiezorg.nl
Het adres van de geschillencommissie is:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
- 5 De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd is bereikbaar via een eigen e-mailadres, een postadres en een (mobiel) telefoonnummer. De cliënten worden schriftelijk geïnformeerd omtrent de wijze en tijdstippen waarop de cliëntvertrouwenspersoon bereikbaar is en via www.attentzorgenbehandeling.nl

Hoofdstuk 2 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) zorgaanbieder Attent Zorg en Behandeling
 - b) raad van bestuur de bestuurder
 - c) externe klachtencommissie de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d) cliënt natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke 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, die schriftelijke of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, Raad van Bestuur of bij de externe klachtencommissie al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f) klager
 - g) aangeklaagde
 - a) cliëntenraad
 - b) zittingscommissie
 - c) klachtenfunctionaris
 - d) zorg
- degene die een klacht indient;
- degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- de leden van de externe klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- 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 en overige handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

2. Binnen Attent is een centrale cliëntenraad gevormd. De decentrale cliëntenraden hebben hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wmcz aan deze centrale cliëntenraad overgedragen. Daarom dient in deze regeling voor ‘cliëntenraad’ gelezen te worden: ‘centrale cliëntenraad’.

Toelichting

Lid 1

De begrippen genoemd bij d, e, en j worden hieronder toegelicht.

d) 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 k. Onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.

e) 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.

j) 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.

Hoofdstuk 3 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd voor onvrede en klachten mbt onvrijwillige zorg
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de externe klachtencommissie.

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.

Cliënten en vertegenwoordigers kunnen voor onvrede en klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg geboden op basis van de Wet zorg en dwang ook een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze 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.

Zie onder artikel 9 toelichting lid 2 wat wordt verstaan onder vertegenwoordiger nabestaande.

Een klacht die niet informeel kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur inzake de beoordeling van een klacht. Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij de Raad van Bestuur. De formele behandeling van klachten is geregeld in hoofdstuk 3,4, en 5 van deze klachtenregeling.

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 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 Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, 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.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen die benut kunnen worden voor kwaliteitsverbeteringen.

6. 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.
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 klachtenfunctionaris 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 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 een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Toelichting

Algemeen

Op 1 juli 2020 is de Wmcz 2018 in werking getreden. Deze wet bepaalt dat de zorgaanbieder de instemming moet vragen van de cliëntenraad voor besluiten over de profielschets van de klachtenfunctionaris (artikel 8, lid 1, onderdeel b Wmcz 2018).

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. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.

Lid 3

De functiebeschrijving klachtenfunctionaris is de modelfunctiebeschrijving die de VKIG heeft opgesteld. Deze is gepubliceerd op www.vkig.nl.

Lid 4

De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.

Lid 6

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz.

Hoofdstuk 4 De Externe klachtencommissie

Attent Zorg en behandeling maakt naast de klachtenfunctionaris gebruik gemaakt van een externe klachtencommissie.

Artikel 5 Externe Klachtencommissie

1. De organisatie is aangesloten bij de externe klachtencommissie regio Arnhem en neemt deel aan het participantenoverleg.
2. Het participantenoverleg benoemt de leden van de externe klachtencommissie incl. de voorzitter van de externe klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Bestuurder van Attent Zorg en Behandeling ziet, als lid van het participantenoverleg, erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze klachtenregeling.
4. Het participantenoverleg stelt de externe klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de externe klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Toelichting

Het instellen van een klachtencommissie is niet wettelijk verplicht.

Artikel 6 Samenstelling externe klachtencommissie

1. De externe klachtencommissie heeft ten minste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het participantenoverleg benoemt de leden van de externe klachtencommissie, de voorzitter en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor 1 van de bij het participantenoverleg aangesloten zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het participantenoverleg stelt de externe klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het participantenoverleg benoemt ten minste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de externe klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden

Toelichting

Dit artikel heeft geen wettelijke basis.

Artikel 7 Einde lidmaatschap externe klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie 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 het participantenoverleg.
2. Het participantenoverleg ontslaat een lid van de externe klachtencommissie:
 - a) als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b) op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het Participantenoverleg de voorzitter van de externe klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de externe klachtencommissie niet werkt conform deze regeling. Het participantenoverleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat het Participantenoverleg de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de externe klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

1. Het Participantenoverleg stelt de externe klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het Participantenoverleg de voorzitter van de externe klachtencommissie.
3. Het Participantenoverleg stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de externe klachtencommissie.

Toelichting

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Voor het functioneren van de klachtencommissie is het echter van groot belang, dat deze ter zijde wordt gestaan door een ambtelijk secretaris. Diens werkzaamheden bestaan uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken.

Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de externe klachtencommissie.
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.

Toelichting

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 (de curator of mentor), iemand die op grond van de WGBO namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.

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.

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 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 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de externe klachtencommissie 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 externe klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De externe klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De externe klachtencommissie stuurt in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De externe klachtencommissie 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 Externe klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De Externe klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager

hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de Externe klachtencommissie te bepalen termijn.

4. De externe klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De externe klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De externe klachtencommissie stuurt binnen in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De externe klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De externe klachtencommissie 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 of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de externe klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De externe klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de externe klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting

Twee onderdelen van dit artikel behoeven nadere toelichting, te weten lid 5 en de bepalingen over bijstand aan de klager en de aangeklaagde (lid 2 en 6).

Lid 5

Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.

Lid 2 en 6

D klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich doen bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. In de binnen de zorgorganisatie geldende ondernemingsovereenkomst kan een regeling zijn opgenomen waarop medewerkers een beroep kunnen doen.

Artikel 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De externe klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de raad van bestuur van de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij verwacht een advies uit te kunnen brengen over de klacht. De externe klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Toelichting

De Wkkgz bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de externe klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn noodzakelijk is.

Artikel 12 Bevoegdheid van de externe klachtencommissie

1. De voorzitter van de externe klachtencommissie beoordeelt of de externe klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de externe klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de externe klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de externe klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de externe klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat zij zich op grond van het tweede lid onbevoegd heeft verklaard, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur van betreffende zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

Toelichting

Lid 1

De externe klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2a

De externe klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de externe klachtencommissie wordt ingediend, wordt doorgestuurd naar de Raad van Bestuur tenzij de klager bezwaar maakt tegen doorzending. In dat geval wordt de claim aan de klager geretourneerd.

Lid 2b

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, worden beoordeeld door een klachtencommissie die is ingesteld door 1 of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en 1 of meer representatieve cliëntenorganisaties.

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht 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.*

Lid 5

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 5 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de externe klachtencommissie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Lid 6

Als de externe klachtencommissie niet bevoegd is om een klacht te behandelen omdat deze mede strekt tot vergoeding van schade of omdat het een Wzd-klacht betreft, stuurt de externe klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager dat niet wil. Betreft het een Wzd-klacht dan dient de Raad van Bestuur de klacht vervolgens in bij de KCOZ (= landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg).

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de externe klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de externe klachtencommissie 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.
2. Indien de voorzitter van de externe klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de externe klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de externe klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Toelichting

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze regeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de externe klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.

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 2 jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGJ op grond van het uitvoeringsbesluit WKKGZ hanteert voor het onderzoeken van meldingen.

Artikel 14 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 externe klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige, onafhankelijke 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 die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de externe klachtencommissie 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 secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 15 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 de externe klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Toelichting

Deze bepaling is niet op een wettelijke regeling gebaseerd.

Artikel 16 Onderzoek

1. De externe klachtencommissie 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 externe klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden. Weigeren de medewerkers hun medewerking aan het onderzoek dan meldt de voorzitter van de externe klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur van betreffende zorgorganisatie.
3. De externe klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen en/of getuigen te horen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Toelichting

De externe klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien. Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de externe klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Artikel 17 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.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Toelichting

Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de externe klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.

Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.

Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 10). De zittingscommissie kan desgewenst de Raad van Bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 18 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 externe klachtencommissie wenst. Als de externe commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, delen zij dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 19 Advies externe klachtencommissie

1. Het advies van de externe klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de externe klachtencommissie 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 externe klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de externe klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de externe klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de externe klachtencommissie.
4. Adviezen van de externe klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de externe klachtencommissie.
5. De externe klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Toelichting

Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de Raad van Bestuur. In deze regeling beoordeelt de externe klachtencommissie dus geen klachten, maar adviseert de zorgaanbieder over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

De zorgaanbieder beoordeelt uiteindelijk de klacht. Hij hoort de externe klachtencommissie te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een advies van de externe klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie.

Artikel 20 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de externe klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de Raad van Bestuur, 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 bij de externe klachtencommissie.
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 kan 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 deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de externe klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel 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. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de externe klachtencommissie motiveert hij dit.
5. 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. Om de Raad van Bestuur in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichting om binnen zes dan wel tien weken een oordeel te geven over de klacht bepaalt artikel 11 dat de externe klachtencommissie de zorgaanbieder tijdig meldt dat een klacht is binnengekomen en wanneer het advies van de externe klachtencommissie tegemoet gezien kan worden. De Raad van Bestuur kan op basis daarvan inschatten of hij de klacht binnen zes weken kan beoordelen dan wel of verlenging van de beoordelingstermijn noodzakelijk is. Is dit het geval dan deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan zowel de klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Lid 2

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.

Lid 5

Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. 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. Vanaf 2016 geldt een termijn van twaalf maanden nadat de klager zijn klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

Hoofdstuk 6 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 21 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk 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.
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 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.

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 Raad van Bestuur. Dit houdt niet in dat een lid van de Raad van Bestuur persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.

Lid 2

Zie de toelichting bij artikel 9, lid 2.

Lid 3

Zie de toelichting bij artikel 9, lid 3.

Artikel 22 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. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan 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 (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2

Zie de toelichting bij artikel 12 ,lid 2b.

Lid 3

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 Raad van Bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Artikel 23 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.

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 24 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

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 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 klachtenfunctionaris 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 onderzoekt 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.

Lid 2

Deze regeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Raad van Bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

Artikel 25 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 26 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 kan 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. Deze regeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt en aan de externe klachtencommissie kan vragen om een advies uit te brengen op de klacht.

Lid 2

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.

Lid 4

Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. 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 27 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 gezamenlijk 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.

Toelichting

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking heeft 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 zorgaanbieders, 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 wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 28 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 er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

Toelichting

Lid 2

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 deze geschillencommissie.

Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 29 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.

Toelichting

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 30 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De externe klachtencommissie 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Toelichting

Lid 1

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 31 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 32 Kosten

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

Artikel 33 Jaarverslag en reglement

1. De externe klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de externe klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De externe klachtencommissie 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 het Participantenoverleg regio Arnhem, waarvan Attent Zorg en Behandeling deel uit maakt, daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het Participantenoverleg regio Arnhem onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze regeling of met de binnen Attent Zorg en Behandeling, als aangesloten organisatie bij het Participantenoverleg regio Arnhem, geldende regelingen.

Artikel 34 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.

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 35 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Toelichting

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 36 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de externe klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de externe klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 37 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de externe klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming 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 instemmingsrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Artikel 32 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2021.