

Klachtreglement Wkkgz

Inleiding

Zorgvragers dienen niet snel een klacht in. Als een zorgvrager de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker om 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 zorgvrager 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.

Uitgangspunt voor Zinzia Zorggroep is het bieden van goede zorg. De tevredenheid van de zorgvragers staat hierbij voorop. Hierbij past dat zorgvragers (en hun vertegenwoordigers) zich vrij voelen om uiting te geven aan gevoelens van onvrede. Zinzia staat open voor deze signalen en wil een sfeer creëren waarin klachten geuit kunnen worden. Een klachtvriendelijke cultuur waarbij iedereen binnen de organisatie openstaat voor klachten en er oog en oor voor heeft. Zinzia streeft ernaar om onvrede en klachten van zorgvrager voor zover mogelijk laagdrempelig, informeel en transparant af te handelen, zo dicht mogelijk bij de bron van de klacht. Medewerkers en leidinggevenden zijn daarom het eerste aanspreekpunt wanneer een zorgvrager een klacht heeft. In een gesprek zal geprobeerd worden helder te krijgen wat er aan de hand is, onvrede weg te nemen en herhaling te voorkomen.

Voor informatie over en advies bij klachten, kunnen zorgvragers en hun naasten een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Zinzia. Het betreft hier twee medewerkers van de afdeling Kwaliteit & Innovatie die daartoe zijn aangewezen. Levert dit niet het gewenste resultaat op, dan kan een klacht schriftelijk voorgelegd worden aan de externe en onafhankelijke klachtencommissie.

In dit klachtreglement zijn de procedure en afspraken vastgelegd omtrent de interne afhandeling van klachten. Dit klachtreglement is opgesteld conform de modelregeling van Actiz/ LOC (2016). Het klachtreglement voldoet aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) aan een dergelijk reglement stelt.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: de stichting (Zinzia Zorggroep);
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. zorgvrager: 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 zorgvrager, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij **de klachtenfunctionaris** of klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - e. Bopz-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz.
 - f. klager: degene die een klacht indient;
 - g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - h. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg
 - i. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de zorgvragers van de zorgaanbieder;
 - j. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van zorgvragers;
 - k. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de **Wet maatschappelijke ondersteuning** 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 zorgvrager.
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'.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een zorgvrager, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan ingediend worden bij de externe klachtencommissie regio Arnhem.

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 zorgvrager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden zorgvragers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van zorgvragers 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 zorgvrager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de zorgvrager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de zorgvrager 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 zorgvragers, 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 zorgvragers 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 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.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met zorgvragers, 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. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
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.
9. Eventueel incidentonderzoek dat naar aanleiding van de klacht gestart wordt, wordt nooit uitgevoerd door de klachtfunctionaris die de klager begeleidt.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

1. Indien de klacht, na bespreking conform artikel 2.1, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, dan kan de klager de klacht aan de externe klachtencommissie voorleggen. De procedure van de externe klachtencommissie is te vinden in de reglementen van de externe klachtencommissie, zie: www.zinzia.nl/over-zinzia/klachten .

2. Indien de externe klachtencommissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de zorgvrager de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 6 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft.

Artikel 7 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 8 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 9 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 10 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van zorgvragers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 11 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.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-02-2019