



KLACHTENREGELING DE VIJVERHOF

April 2021

Klachtenregeling

Voorwoord

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

De Wkcz (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) is op 1 januari 2016 vervangen door de Wkkgz. Het meest opvallende verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. De Wkkgz schrijft voor dat elke zorginstelling:

1. over een klachtenreglement moet beschikken,
2. een of meerdere (onafhankelijke) functionaris(sen) heeft aangesteld die een klager gratis:
 - a. van voorlichting en advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht
 - b. bijstaan bij het formuleren van de klacht
 - c. het onderzoeken van de mogelijkheden, begeleiden en bemiddelen om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. aangesloten is bij een erkende Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Deze regeling heeft het bereik uitgebreid in die zin, dat ook klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen op basis van deze regeling behandeld kunnen worden.

Bij klachten die vallen onder de WZD geldt een afwijkende klachtenprocedure. Hierbij gaat het om klachten over beslissingen of nakoming van verplichtingen vallend onder de WZD (zie Artikel 6 lid 3). Deze klachten dienen te worden behandeld door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders. Zo'n klachtencommissie is de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN. Lidmaatschap van Actiz leidt via de contributie automatisch tot kosteloze deelname aan de KCOZ.

ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (LOC) hebben samen de modelregeling opgesteld, waarop deze regeling is gebaseerd.

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder: Woonzorgcentrum De Vijverhof;
- b. bestuurder: de directeur-bestuurder van woonzorgcentrum De Vijverhof;
- c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg dan wel maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend; wij noemen dit cliënten. Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten met een zorgindicatie in het verpleeghuis en cliënten die geïndiceerde thuiszorg ontvangen;
- d. klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de bestuurder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. WZD-klacht: klacht over de nakoming van een beslissing of een verplichting zoals bedoeld in artikel 55 van de WZD (Wet Zorg en Dwang);
- f. klager: degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van woonzorgcentrum De Vijverhof;
- i. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met onafhankelijke en onpartijdige opvang van klachten van cliënten en/of vertegenwoordigers. In woonzorgcentrum De Vijverhof is de geestelijk verzorger tevens klachtenfunctionaris.
- j. Cliëntvertrouwenspersoon WZD: cliëntvertrouwenspersoon zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid, van de Wet Zorg en Dwang voor ondersteuning van cliënten en begeleiding bij WZD vragen.
- 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 cliënt.

l. geschillencommissie: de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg in Den Haag.

m. Wkkgz: de wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

Hoofdstuk 2: Klachtopvang, procedure ter bemiddeling

Artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als er sprake van ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid in onderstaande volgorde bespreken met:
 - a. a. de betrokken medewerker;
 - b. b. de evv-er;
 - c. c. de teamleider;
 - d. d. de manager zorg
 - e. e. de klachtenfunctionaris.
2. Een informele klacht of ontevredenheid kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of per e-mail worden geuit.
3. Heeft de klacht betrekking op onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (zie ook Artikel 6 lid 3) dan wordt de klager geattendeerd op de mogelijkheid om een beroep te doen op de externe cliëntenvertrouwenspersoon WZD. (Zie samenwerkingsafspraken Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR)). Deze cliëntenvertrouwenspersoon WZD kan de klager bijstaan en van advies voorzien in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de WZD.
4. Als art. 2 lid 1 en art. 2 lid 2 niet hebben geleid tot tevredenheid dan kan de klager schriftelijk een formele klacht indienen bij de bestuurder, zie hoofdstuk 3.

Artikel 3: De medewerker, EVV-er, teamleider, manager zorg

1. Een medewerker/EVV-er stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker en klager bepalen samen wie bij het gesprek betrokken wordt om tot een oplossing van de onvrede te komen. Mocht de uitkomst van het gesprek met de medewerker/EVV-er niet leiden tot een wederzijdse oplossing, dan kan de klager zich richten tot de teamleider. De medewerker zal de leidinggevende informeren over de klacht.
2. Medewerkers maken klager zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers kunnen ter ondersteuning van de klachtenbehandeling een beroep doen op de klachtenfunctionaris.
4. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in hun team met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
5. Indien een klager ontevredenheid uit bij een teamleider of de manager zorg stelt deze de klager in de gelegenheid om hierover in gesprek te gaan. 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.
6. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, verwijst de leidinggevende de klager naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 4: De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. begeleidt het proces van de klachtafhandeling;
 - c. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en ondersteunt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - d. verwijst degene met een WZD-klacht door naar de cliëntvertrouwenspersoon WZD voor bijstand gedurende de WZD-klachtprocedure;
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 Bestuurder 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 cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen aan de Bestuurder. 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 de klachtenfunctionaris 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 Bestuurder. De Bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Indien de actie van de bestuurder zoals omschreven in lid 7 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de bestuurder, wendt de klachtenfunctionaris zich tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.
9. 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 Bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling, procedure bij de Bestuurder

Artikel 5: Het indienen van een formele klacht

1. Een formele klacht kan schriftelijk bij de bestuurder worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Bestuurder de klacht niet in behandeling. De Bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6: Bevoegdheid van de Bestuurder

1. De Bestuurder beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de Bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. De Bestuurder 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.

Beslissingen:

 - de beslissing over de vraag of een cliënten, in staat kan worden geacht tot 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;

Verplichtingen:

 - de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - het nakomen van een verplichting van de WZD-functionaris over het toepassen van onvrijwillige zorg.

4. Deze klachten stuurt de Bestuurder ter behandeling door aan de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) (zie bijlage 1 contactgegevens). Voor deze klachten is de werkwijze en procedure van toepassing zoals vermeld in de klachtenregeling KCOZ. De klager kan hierbij ondersteund worden door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon WZD van LSR.

Artikel 7: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht reeds door de Bestuurder 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 Bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8: Werkwijze bij beoordeling van een klacht door Bestuurder

1. De Bestuurder 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 Bestuurder 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 Bestuurder 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.

Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Bestuurder te kennen te geven dat geen verdere behandeling van de klacht gewenst is.

Artikel 10: Afhandeling klacht door Bestuurder

1. De Bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk door binnen zes weken schriftelijk haar oordeel bekend te maken. Indien de Bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, wordt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De Bestuurder 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 aan de Bestuurder.
2. Indien de Bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Bestuurder verzoekt de klager om binnen twee weken te laten weten het oordeel af te willen wachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Bestuurder zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Bestuurder geeft in het oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het 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 Bestuurder vermeldt dat de klager, indien de klager 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 Bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat de klacht ook bij andere zorgaanbieders is ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend, neemt de Bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Bestuurder 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.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 12: Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie Zorg. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.
2. Indien een WZD-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. De klager kan een geschil voorleggen aan de rechter. De rechter doet een bindende uitspraak.

Artikel 13: Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij 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 14: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt twee jaar bewaard. De bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15: Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16: Kosten

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

Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling

1. De Bestuurder 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 te plaatsen.
2. In het kwaliteitsjaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal in dat jaar ontvangen klachten ingediend bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris en de bestuurder.

Artikel 18: Evaluatie

1. De Bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De Bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20: Vaststelling en wijziging regelingen

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

Artikel 21: Datum van inwerkingtreding

Het oorspronkelijke reglement trad in werking op 01/01/2017. In april 2021 is een geëvalueerd reglement vastgesteld en in werking gestreden.

Eigenaar document	Directeur/bestuurder
Datum vastgesteld	April 2021
Datum herzien	
Frequentie herzien	

Bijlage 1: Contactgegevens

Contactgegevens voor clientondersteuner WZD; LSR (landelijk steunpunt (mede)zeggenschap)

Australiëlaan 11A (3e etage)

3526 AB Utrecht

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

T: 088-201 59 20

www.hetlsr.nl

Contactgegevens KCOZ voor formele WZD-klachten zoals beschreven in art 55 WZD

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Postbus 8258

3503 RG Utrecht

info@kcoz.nl

<https://www.KCOZ.nl>

T: 085-0772060

Klachtenregeling van de KCOZ www.kcoz.nl. De samenstelling van de Klachten Commissie

Onvrijwillige Zorg (KCOZ) is te vinden op <https://www.kcoz.nl/over-de-commissie>.

Contactgegevens Landelijke Geschillencommissie Zorg

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

T: 070 – 310 53 80

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag