

**KLACHTENREGELING
TWENTSE ZORGLANDSCHAP**



Twentse Zorglandschap

Voorwoord

Deze regeling is een variant van de algemene modelklachtenregeling van ActiZ en de LOC. Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) van kracht. Deze wet vervangt de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en dus vervangt deze de vorige klachtenregeling van 7 juli 2015. Per 1 januari 2017 heeft Twentse Zorglandschap een klachtenfunctionaris aangesteld die de klachtenbehandeling behartigt en onafhankelijk zijn taak uitvoert (zie artikel 7). Hiermee wordt voldaan aan één van de eisen die de WKKGZ stelt aan de klachtenbehandeling. De WKKGZ biedt een laagdrempelige klachtenbehandeling en is veel praktischer in gebruik. Een betere en snellere aanpak van de klacht is hierdoor mogelijk. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.



Twentse Zorglandschap

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- A.** zorgaanbieder: Twentse Zorglandschap;
- B.** Raad van Bestuur/
directie: Raad van Bestuur/directie van de zorgaanbieder;
- C.** aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- D.** CIBG: Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg;
- E.** cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- F.** cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- G.** inspectie: de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- H.** 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;
- I.** klachtenfunctionaris: degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij/zij de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- J.** klager: degene die een klacht indient;
- K.** Wkkgz: De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, deze wet is op 1 januari 2016 ingegaan;
- L.** geschilleninstantie: een door de minister erkende geschilleninstantie waarbij Twentse Zorglandschap is aangesloten.

Artikel 2

Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - A. de betreffende cliënt
 - B. diens wettelijke vertegenwoordiger
 - C. diens gemachtigde
 - D. diens zaakwaarnemer
 - E. diens nabestaanden
2. Familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen voor zover gerelateerd aan de zorg die geleverd wordt.

Artikel 3

Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- A. diegene op wie de klacht betrekking heeft;
- B. diens leidinggevende;
- C. de Raad van Bestuur/directie;
- D. de klachtenfunctionaris

Artikel 4

Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. De klachtenfunctionaris heeft een persoonlijke e-mailadres waarop klachten vertrouwelijk in behandeling kunnen worden genomen. Dit e-mailadres is; klachtenfunctionaris@twentsezorglandschap.nl. In artikel 27 staan alle contactgegevens van de klachtenfunctionaris.

Artikel 5

De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover haar een klacht over haar heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 De Raad van Bestuur/ directie

1. De Raad van Bestuur/ directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
2. Indien de Raad van Bestuur /directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directie de klager haar op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris bij Twentse Zorglandschap is Dhr. L. Cildavir. De klachtenfunctionaris spreekt verschillende talen en is daarom zowel in het Nederlands als in een andere taal te benaderen.
2. 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.
3. De klachtenfunctionaris registreert 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/ directie. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 8

Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn/haar klacht.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
8. Indien de klager en/of de aangeklaagde zich wil laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

Artikel 9

Termijn van behandeling

De klachtenfunctionaris doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn (eenmalige verlenging van maximaal vier weken) waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 10

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - A. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
 - B. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - C. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, 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 klachtenfunctionaris samen met de Raad van Bestuur. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11

Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur/ directie

1. De klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de klachtenfunctionaris de melding schriftelijk aan de directie. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur/directie.
3. De klachtenfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn hem schriftelijk te informeren over bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur/directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

Artikel 12

Melding aan de inspectie

1. Indien de klachtenfunctionaris niet is gebleken, dat de directie maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 11 meldt de klachtenfunctionaris deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtenfunctionaris de Raad van Bestuur/directie, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtenfunctionaris een klacht die zij meldt aan de inspectie.
4. De klachtenfunctionaris deelt de Raad van Bestuur/directie, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspectie.
5. Voor zover de behandeling van de klacht nog niet is afgerond op het moment van de melding, zet de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht voort na de melding.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur/directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 14 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 klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt hij dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 15 Uitspraak klachtenfunctionaris

1. De uitspraak van de klachtenfunctionaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtenfunctionaris:

- A. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - B. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - C. de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - D. het oordeel van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - E. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan; f
 - F. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak 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/directie.

Artikel 16

Oordeel Raad van Bestuur/ directie

1. De Raad van Bestuur/directie deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtenfunctionaris over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtenfunctionaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Raad van Bestuur/directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop haar klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie VVT voor te leggen. De Raad van Bestuur/directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie VVT.
2. Bij afwijking van de bovenstaande termijn deelt de Raad van Bestuur/directie dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur/directie vermeldt daarbij de termijn waarin zij haar standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 17

Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die hij in het kader van de uitoefening van zijn functie verkrijgt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18 **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

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

Artikel 19 **Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid**

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 onafhankelijke geschillencommissie VVT.

HOOFDSTUK 2 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 20 **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

Artikel 21 **Kosten**

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

Artikel 22

Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur/directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 23

Evaluatie

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

Artikel 24

Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 25

Vaststellingen en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur/directie.
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 26

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 november 2016.

Artikel 27**Contactgegevens klachtenfunctionaris**

Naam: Dhr. L. Cildavir

Telefoonnummer: 053-7851913

E-mailadres: klachtenfunctionaris@twentsezorglandschap.nl

Artikel 28**Geschillencommissie**

Twentse Zorglandschap is aangesloten bij de geschillencommissie zorg Algemeen. Client kan via de website of telefonisch contact opnemen met de Geschillencommissie. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Twentse Zorglandschap. Informatie hierover is te vinden via de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>



Twentse Zorglandschap