

Onderwerp: Klachtenregeling cliënten				
kenmerk: 3.1.b.1a	Januari 2020 - januari 2022	Manager bestuursbureau	norm: 3.1	versie:4.0

Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : instelling of organisatie die de klachtenbehandeling conform de wet Wkkgz mede heeft opgedragen aan de klachtenadviescommissie;
 - b. Raad van bestuur : hoogste uitvoerende orgaan binnen een zorgaanbieder;
 - c. klachtenadviescommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. cliënt* : natuurlijke persoon die zorg of ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of 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, niet zijnde een Wzd-klacht;
 - f. klager : degene die een klacht ingediend heeft;
 - 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 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - * lees in deze gehele regeling: "of diens vertegenwoordiger/gemachtigde/zaakwaarnemer of nabestaande".
 - j. zittingscommissie : de leden van de klachtenadviescommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - k. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - l. zorg : 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 handelingen met een ander doel dan het bevorderen

Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden voor VVT, vastgestelde versie december 2016

of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

- m. geschillencommissie : de door de overheid erkende commissie voor klachten over zorginstellingen.
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 Wmca aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang/behandeling

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

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende.
2. Een cliënt kan een klacht ook neerleggen bij de klachtenfunctionaris, welke namens de organisatie de klacht in ontvangst neemt en tracht deze op te lossen.
3. Een klacht kan ook (schriftelijk of via e-mail) worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

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 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. 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 de Raad van Bestuur.

Artikel 5 De Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur:

- zal trachten de klacht zelf met klager op te lossen;
 - kan hierbij direct de klachtenadviescommissie inschakelen;
 - kan in een later stadium – als hij meent dat de klacht complex is – de klachtenadviescommissie inschakelen.
1. De Raden van Bestuur van de regionale VVT-instellingen stellen een klachtenadviescommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
 2. De Raden van Bestuur zien erop toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en, indien van toepassing, het op basis van artikel 25.2 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
 3. De Raden van Bestuur stellen de klachtenadviescommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtenadviescommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
 4. Zie voor samenstelling, duur lidmaatschap en werkwijze het reglement van de klachtenadviescommissie.

Artikel 6 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.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande.
2. Een persoon die meent dat hij 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 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.

Artikel 8 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 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtenadviescommissie die op basis van de Wzd is ingesteld.

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. In dat laatste geval stopt de bemoeienis van de Raad van Bestuur en laat hij dat schriftelijk aan klager weten.

Artikel 9 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.

Artikel 10 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; de Raad van Bestuur kan de Klachtenadviescommissie verzoeken het onderzoek uit te voeren.
 - c. de uitkomst van een onderzoek onder regie van de Raad van Bestuur 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 11 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 wordt 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.

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.

Artikel 12 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 gezamenlijke 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.

Hoofdstuk 4 Advies door de klachtenadviescommissie

Artikel 13 Raad van Bestuur en inschakeling klachtenadviescommissie

1. De Raad van Bestuur kan de klachtenadviescommissie inschakelen om de klacht te onderzoeken.
2. De Raad van Bestuur geeft de klachtenadviescommissie alle benodigde informatie om tot een gedegen onderzoek en beoordeling van de klacht te kunnen komen.
3. De klachtenadviescommissie beschouwt de Raad van Bestuur in deze als opdrachtgever en brengt advies uit aan de Raad van Bestuur.

Artikel 14 Termijn van behandeling door de klachtenadviescommissie.

2. De klachtenadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenadviescommissie 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 klachtenadviescommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtenadviescommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn.
4. De klachtenadviescommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtenadviescommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtenadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenadviescommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenadviescommissie 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 zelf stuurt de klachtenadviescommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenadviescommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
8. De klachtenadviescommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtenadviescommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 15 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 klachtenadviescommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige 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 de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtenadviescommissie 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 ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 16 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 klachtenadviescommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 17 Onderzoek

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

Artikel 18 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.

Artikel 19 Advies klachtenadviescommissie

1. Het advies van de klachtenadviescommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht. Het advies van de klachtenadviescommissie 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 klachtenadviescommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenadviescommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan.
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtenadviescommissie.
4. Uitspraken van de klachtenadviescommissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.
5. De klachtenadviescommissie stuurt het advies over een klacht aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 20 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 klachtenadviescommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 21 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.

Artikel 22 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 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 24 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. De kosten die klager en aangeklaagde overigens maken komen voor hun rekening.

Artikel 25 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtenadviescommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtenadviescommissie 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 de Raden van Bestuur daaraan hun goedkeuring hebben gegeven. De Raden van Bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die de zorgaanbieders in stand houden, geldende regelingen.

Artikel 26 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raden van Bestuur brengen deze regeling onder de aandacht van cliënten door hen bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te attenderen op deze regeling, door desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 27 Evaluatie

1. De Raden van Bestuur evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de Raden van Bestuur dit wenselijk vinden.
2. De Raden van Bestuur betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtenadviescommissie, de klachtenfunctionarissen, de ondernemingsraden en de cliëntenraden.

Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie voor zover het de werkwijze van de klachtenadviescommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de Raden van Bestuur.

Artikel 29 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raden van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling leggen de Raden van ter advisering voor aan de klachtenadviescommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling leggen de Raden van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 30 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01/01/2017.

ADDENDUM Toevoegingen of wijzigingen t.o.v. deze regeling m.b.t. klachtafhandelingsprocedure Wzd-klachten.

Noot: onderstaande tekst is integraal overgenomen uit de Handreiking Wzd van Actiz, dit in afwachting van de tekst die de regionale klachtencommissie aanreikt.

6.5 Klachtenregeling WZD

6.5.1 Inleiding

Het klachtrecht van de Wzd verschilt in een aantal opzichten van het klachtrecht van de Bopz. Een belangrijk verschil is dat de klachtencommissie op basis van de Bopz door de zorgaanbieder wordt ingesteld en op basis van de Wzd door organisaties van zorgaanbieders en cliënten. Ook de onderwerpen waarover een klacht kan worden ingediend verschillen. Een nieuw element is dat de klachtencommissie schadevergoeding kan toekennen aan de cliënt. Als de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie, kan hij de klacht ter beoordeling aan de rechter voorleggen. Op basis van de Wzd krijgen ook de zorgaanbieder en degene op wie de klacht betrekking heeft die mogelijkheid. Deze onderwerpen worden in deze paragraaf nader toegelicht.

6.5.2 De klachtencommissie

Klachten op basis van de Wzd worden beoordeeld door een externe klachtencommissie, die is ingesteld door een representatieve cliëntenorganisatie en een representatieve organisatie van zorgaanbieders. Dit kan zowel op landelijk niveau worden georganiseerd als decentraal.

6.5.3 Waarover kan een klacht worden ingediend?

De Wzd noemt zeven onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend. Alle andere klachten worden niet beoordeeld door de externe klachtencommissie, maar op basis van de klachtenregeling die op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen is opgesteld.

Over de volgende onderwerpen kan op basis van de Wzd een klacht worden ingediend:

a. Oordeel over wilsbekwaamheid cliënt

Over het oordeel of de cliënt wilsbekwaam is, kan een klacht worden ingediend. Dit geldt zowel als de wilsbekwaamheid op basis van de algemene regeling uit de Wzd is beoordeeld (artikel 3, lid 2 Wzd), als wanneer de wilsbekwaamheid is beoordeeld in het kader van de behandeling van een verzoek om een besluit tot opname en verblijf van het CIZ te laten vervallen (artikel 22, lid 9 Wzd).

b. Beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast

Over een besluit van de zorgverantwoordelijke om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen of de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden verleend te verlengen, kan een klacht worden ingediend. Om een klacht in te dienen hoeft een cliënt of vertegenwoordiger dus niet te wachten tot de onvrijwillige zorg waarin het zorgplan voorziet daadwerkelijk is verleend.

c. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan

Dit betreft de beslissing om zorg te verlenen die op vrijwillige basis in het zorgplan is opgenomen, maar waartegen de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich verzet (artikel 12 Wzd) en de beslissing om zorg te verlenen die op onvrijwillige basis in het zorgplan is opgenomen (artikel 13 Wzd).

d. Besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden Dit betreft de volgende beslissingen van de zorgverantwoordelijke:

- verlening van onvrijwillige zorg in de periode voordat het zorgplan is opgesteld (artikel 15, lid 1 Wzd);
- verlening van onvrijwillige zorg in situaties waarin het zorgplan redelijkerwijs niet kon voorzien (artikel 15, lid 1 Wzd);
- toepassing van controlemaatregelen ter voorkoming van noodsituaties (artikel 15, lid 5 Wzd).

e. Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg

In dit geval gaat het niet om een besluit, maar over het niet nakomen van een verplichting, namelijk de verplichting op het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.

f. Besluiten over verlof en ontslag

Over besluiten met betrekking tot verlof en ontslag kan een klacht worden ingediend. Het betreft besluiten tot toekenning of weigering van verlof of ontslag, over daaraan eventueel te stellen voorwaarden en besluiten om verlof of ontslag in te trekken.

g. Naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris

De Wzd geeft de Wzd-functionaris niet expliciet bepaalde verplichtingen, zodat in de praktijk duidelijk zal moeten worden wat een klacht over niet-naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris precies inhoudt. Met besluiten van de Wzd-functionaris zullen de beoordeling van het zorgplan bedoeld zijn en het al dan niet toestemming geven voor verlof of ontslag.

6.5.4 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaanden.

6.5.5 De uitspraak van de klachtencommissie

De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Heeft de klacht betrekking op een onderwerp dat geen gevolg meer heeft voor de cliënt, dan kan de klachtencommissie wat meer tijd nemen om de klacht te beoordelen. In dat geval doet de klachtencommissie binnen vier weken uitspraak.

De klachtencommissie kan de beslissing waarop de klacht betrekking heeft schorsen. Als de klachten- commissie hiertoe overgaat, zal schorsing betrekking hebben op de periode tot de uitspraak over de klacht. Een geschorste beslissing kan niet worden uitgevoerd.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de beslissing waarop de klacht betrekking heeft geheel of gedeeltelijk vernietigen. Die beslissing kan dan niet meer uitgevoerd worden

De klachtencommissie kan bepalen dat binnen een bepaalde termijn een nieuwe beslissing genomen moet worden.

De klachtencommissie kan bepalen dat de zorgaanbieder de cliënt een schadevergoeding moet betalen. De hoogte daarvan wordt naar billijkheid vastgesteld. De klachtencommissie kan dit doen op verzoek van de cliënt, maar ook ambtshalve, dus zonder een verzoek daartoe te hebben ontvangen. De Wzd bepaalt dat de klachtencommissie, voordat zij een schadevergoeding toekent, daarover de zorgaanbieder hoort.

6.5.6 De rechter

Als de klachtencommissie een beslissing heeft genomen, kan de klacht vervolgens ter beoordeling worden voorgelegd aan de rechter. Op basis van de Bopz heeft alleen de klager deze mogelijkheid, op basis van de Wzd kan ook de zorgaanbieder of degene op wie de klacht betrekking heeft de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter.

Dit moet gebeuren binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de klager is medegedeeld. Ook als de klachtencommissie niet binnen de gestelde termijn van twee dan wel vier weken een beslissing heeft genomen, kan de klacht aan de rechter worden voorgelegd. Van uitspraken van de rechter over een klacht is beroep in cassatie mogelijk. Dat houdt in dat het oordeel gevraagd wordt van het hoogste rechtscollege, de Hoge Raad

Dit addendum treedt in werking op 01/01/2020.