



Klachtencommissiereglement van de Stichting Diversiteit in Zorg conform WKKGZ

Versie 15 januari 2020

Voorwoord

Klachtencommissiereglement van de Stichting Diversiteit in Zorg conform WKKGZ

Dit reglement geeft uitvoering aan de klachtenregeling van de Wet Kwaliteit Klachten en Wkkgz

Dit klachtenreglement is van toepassing op de volgende zorgaanbieder: **Stichting Diversiteit in Zorg**

1. Begripsbepalingen

Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorgen/of dienstverlening door de zorgaanbieder of door voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt.

Klager

Degene die een klacht heeft ingediend

Zorgaanbieder

Stichting Diversiteit in Zorg

De zorgaanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De zorgaanbieder kan in dit kader ook vertegenwoordigd worden door een gemandateerde functionaris of door een derde persoon in plaats van de Raad van Bestuur.

Hulpverlener

De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.

Klachtencommissie

De door de zorgaanbieder in het kader van de WKKGZ-klachtenregeling ingestelde commissie die tot taak heeft de behandeling van klachten en daarover advies uit te brengen aan de zorgaanbieder.

Aangeklaagde

De zorgaanbieder, of hulpverlener van die zorgaanbieder, op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

2. Samenstelling Klachtencommissie

De klachtencommissie beschikt over een externe onafhankelijke voorzitter met een juridische achtergrond. De voorzitter zit een hoorzitting voor. Daarnaast beschikt de commissie over twee leden.

3. Positie ten opzichte van de zorgaanbieder

De klachtencommissie is een adviescommissie van de zorgaanbieder, als zodanig vertegenwoordigd door de Raden van Bestuur van de desbetreffende instellingen.

4. Het indienen van een klacht

a. Een klacht over de Wkkgz kan worden ingediend door:

- ✓ de cliënt die zijn klacht kenbaar maakt.
- ✓ diens wettelijk vertegenwoordiger
- ✓ diens nabestaande(n) na zijn overlijden
- ✓ dan wel degene die door hem schriftelijk gemachtigd is dat namens hem te doen

b. Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar, kan zowel de cliënt als de ouder/voogd een klacht indienen. Indien de cliënt ouder is dan 12 jaar kan de ouder/voogd namens de minderjarige cliënt slechts een klacht indienen met toestemming van de cliënt.

c. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

5. Ontvankelijkheid van een klacht

De commissie toetst of het bezwaar van klager tot de formele bevoegdheid van de klachtencommissie behoort.

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

1. een inhoudelijk gelijke klacht van klager nog bij de commissie in behandeling is, of de commissie omtrent een inhoudelijk gelijke klacht van klager al een uitspraak heeft gedaan;
2. de klager niet klachtgerechtigd is;
3. er geen sprake is van een klacht als omschreven in het begrip klacht in dit reglement;
4. een klacht is ingediend door een groep personen.

6. Werkwijze Klachtencommissie

1. Een klacht zal pas dan door de commissie in behandeling worden genomen nadat deze schriftelijk is vastgelegd. De indiener kan de klacht desnoods ook mondeling indienen, maar dan zal degene die de klacht namens de commissie in ontvangst neemt alsnog overgaan tot de schriftelijke vastlegging in overleg met de indiener. Indien de klager dit wenst, kan degene die namens de commissie de klacht in ontvangst neemt, niet zijnde een lid van de commissie, behulpzaam zijn bij het formuleren en omschrijven van de klacht. Van belang is dat de klacht nauwkeurig omschreven wordt.
2. De commissie behandelt alleen individuele klachten, dus geen klachten van een groep. In het laatste geval kan doorverwezen worden naar het bestuur van de Oudervereniging/Cliëntenraad of aangeraden worden dat elk der ouders/verwanten/cliëntvertegenwoordigers een klacht indient.
3. Het secretariaat neemt de klachten in ontvangst zonder zelf de behandeling reeds ter hand te nemen, c.q. reeds een standpunt in te nemen. Het secretariaat gaat na of de klager voorliggende interne mogelijkheden van klachtopvang c.q. klachtbemiddeling heeft benut. Is dat niet het geval dan zal het secretariaat klager doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris van de desbetreffende aangesloten zorgaanbieder, zodat deze de klacht in eerste instantie kan behandelen. In dat geval zendt het secretariaat de klacht, doch uitsluitend na verkregen toestemming hiervoor van de klager, door naar de klachtenfunctionaris en naar de Raad van Bestuur. Indien naar de mening van de klager hierna de klacht niet of niet voldoende is opgelost, kan hij zich opnieuw wenden tot de klachtencommissie voor de verdere behandeling van de klacht. Voorts kan het secretariaat -indien van toepassing- klager erop wijzen dat de klacht zich beter leent voor indiening bij een andere instantie, bijvoorbeeld de medische tuchtrechter, de strafrechter of de civiele rechter. Indien klager ondanks nog openstaande andere wegen er op staat dat zijn klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, vervolgt het secretariaat het klachtentraject.
4. Het secretariaat controleert de klacht op formaliteiten. Indien aan alle formaliteiten is voldaan, stuurt het secretariaat uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een bericht van ontvangst naar de klager en geeft mondeling of schriftelijk uitleg over de klachtenprocedure.
5. Indien het secretariaat meent dat voor het onderzoek van de klacht inzage in het cliëntendossier gewenst is, vraagt het secretariaat hiervoor toestemming aan de cliënt, cq zijn vertegenwoordiger.
6. Door toezending van een kopie van de klacht informeert het secretariaat de zorgaanbieder waartegen de klacht zich richt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht over het feit dat een klacht tegen de bewuste zorgaanbieder is ingediend. Het secretariaat geeft informatie over de klachtenprocedure. Daarnaast wordt de zorgaanbieder geïnformeerd of toestemming is verkregen voor inzage in het dossier van cliënt. Het secretariaat verzoekt de zorgaanbieder binnen een termijn van zeven dagen schriftelijk op de klacht te reageren. Klager ontvangt van het secretariaat een afschrift van de reactie van aangeklaagde.

7. Wanneer de schriftelijke procedure is afgerond, stuurt het secretariaat het volledige dossier aan de klachtencommissie toe. Vervolgens kan de commissie zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid stellen hun standpunten mondeling toe te lichten. Klager en aangeklaagde worden daartoe schriftelijk door het secretariaat uitgenodigd om op een door de commissie te bepalen tijdstip te verschijnen. De commissie hoort klager en aangeklaagde in een gezamenlijke hoorzitting.
8. Indien klager of aangeklaagde gemotiveerd verzoekt om gescheiden te worden gehoord, staat het ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie of aan dat verzoek gehoor wordt gegeven. Gelet op de beginselen van deugdelijke procesorde en hoor en wederhoor, zullen daartoe zwaarwegende bijzondere omstandigheden moeten worden aangevoerd. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
9. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel, onder wie de onafhankelijk voorzitter, zijnde een jurist. Bij de behandeling van een klacht streeft de commissie naar een volledige bezetting, zijnde vijf leden waaronder de onafhankelijk voorzitter.
10. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
11. De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
12. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens besluit of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
13. Bij de klachtenbehandeling is nooit een commissielid betrokken dat in de klachtencommissie zit als afgevaardigde van de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
14. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door een gemachtigde of een vertrouwenspersoon.
15. Wanneer medewerkers worden opgeroepen door de klachtencommissie, kunnen zij zich, indien zij dit wensen, ter zitting laten bijstaan door een gemachtigde of vertrouwenspersoon.

7. Taken van de Klachtencommissie

- Het geven van een gemotiveerd advies over de klacht aan de Raad van Bestuur. Het advies van de commissie kan inhouden: onbevoegdheidsverklaring van de commissie, niet-ontvankelijkverklaring van de klacht; ongegrondverklaring van de klacht of (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht;
- Het doen van aanbevelingen naar aanleiding van de klacht.
- de commissie kan in overleg met partijen ter zitting beslissen (voorlopig) geen advies te geven, maar partijen op basis van het verhandelde ter zitting alsnog enige tijd te gunnen om tot elkaar te komen. De commissie kan dan beslissen het geven van een advies als hierboven aangegeven op te schorten met een bepaalde termijn. Indien de klager binnen die termijn laat weten dat hij de klacht beschouwt als opgelost en geen behoefte meer heeft aan een uitspraak, sluit de commissie het dossier. Indien de klager aangeeft wel een uitspraak op de klacht te wensen, doet de commissie alsnog een uitspraak, waar nodig na een vervolgzitting. Bij gebreke van een bericht van de klager binnen de afgesproken termijn zal de commissie het dossier eveneens sluiten.

Uitbrengen van het advies omtrent de klacht:

- De voorzitter van de klachtencommissie heeft de bevoegdheid om, voorafgaand aan behandeling van de klacht binnen de klachtencommissie, te toetsen of de klacht dan wel klager kennelijk niet-ontvankelijk is, of de commissie kennelijk niet bevoegd is dan wel dat de klacht kennelijk ongegrond is. Indien de voorzitter van de klachtencommissie tot een

dergelijk oordeel komt, ontvangt de klager zo snel mogelijk de daartoe strekkende schriftelijke beslissing.

- Behoudens de mogelijkheid van opschorting van het advies in overleg met vier weken na de hoorzitting de klager of diens vertegenwoordiger, de aangeklaagde en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het advies van de klachtencommissie over de klacht. De uitspraak kan zijn dat de klacht niet ontvankelijk is, dat de klacht gegrond is of (deels) niet gegrond. De klachtencommissie kan ook de uitspraak doen of de mededeling dat de commissie met instemming van partijen de uitspraak heeft opgeschort.
- Indien de commissie geen advies kan geven binnen vier weken na de hoorzitting, kan zij deze periode éénmaal verlengen met vier weken. Het secretariaat deelt dit schriftelijk mee aan de klager voor het verstrijken van de termijn van vier weken onder opgave van redenen. Het secretariaat deelt dit eveneens mee aan de hiervoor genoemde personen onder opgave van redenen. Daarbij wordt aangegeven op welke termijn de commissie wel haar advies zal uitbrengen.
- De Raad van Bestuur deelt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het advies zijn daarop gemotiveerde beslissing mede aan de klager, aangeklaagde en klachtencommissie. Als de klachtencommissie na een maand na uitbrengen van het advies de gemotiveerde beslissing niet heeft ontvangen van de Raad van Bestuur, dan neemt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie contact op met de Raad van Bestuur.
- Indien de klachtencommissie aanbevelingen doet, deelt de zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk aan klager, de hulpverlener op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie mee of hij naar aanleiding van het advies maatregelen zal treffen en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder dit, met opgave van redenen, mee aan klager, de hulpverlener en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

8. Bevoegdheden en faciliteiten van de Klachtencommissie

1. Ter vervulling van haar taak heeft de commissie bij de behandeling van een klacht en na melding bij de Raad van Bestuur de bevoegdheid tot vrije toegang tot de locatie(s) van de desbetreffende zorginstelling voorzover dit nodig is voor de uitoefening van de taak met inachtneming van elementaire beginselen betreffende de persoonlijke levenssfeer en het redelijkerwijs tegemoet komen aan de voorwaarden die vanuit de organisatie als instelling van gezondheidszorg worden gesteld.
2. De zorgaanbieder stelt de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van haar taak.
3. De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake de vereiste vertrouwelijkheid. In het kader van het beginsel van hoor en wederhoor kan de commissie personen oproepen die redelijkerwijze bij de desbetreffende klacht betrokken kunnen worden geacht.

9. Klachten in de ketenzorg

1. Indien bij de klachtencommissie een klacht binnenkomt die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de commissie de klacht door naar de desbetreffende zorgaanbieder, uitsluitend na verkregen toestemming van de klager en zij vergewist zich ervan:
 - dat de klacht inderdaad betrekking heeft op die zorgaanbieder.
 - dat die zorgaanbieder de klacht in behandeling neemt
2. Indien bij de klachtencommissie een klacht binnenkomt die ook betrekking heeft op een of meer andere zorgaanbidders in de keten, dan waarborgt de klachtencommissie dat de desbetreffende

zorgaanbieder met de andere betrokken zorgaanbieder(s) komt tot een gecombineerde klachtenbehandeling. Deze moet inhoudelijk recht doen aan het feit dat er sprake is van ketenzorg.

10. Jaarverslag

1. De commissie stelt elk jaar een geanoniseerd jaarverslag op met betrekking tot haar werkzaamheden in het voorgaande jaar. Voor 1 april van elk kalenderjaar, volgend op het verslagjaar stuurt het secretariaat het jaarverslag naar de bij de regionale klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
2. In dit jaarverslag beschrijft de klachtencommissie de samenstelling en de werkwijze, het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten en de strekking van de adviezen en de aanbevelingen, alsmede de terugkoppeling van de jaarlijkse evaluatie.

11. Evaluatie

1. De klachtencommissie evalueert zichzelf jaarlijks onder externe begeleiding. Deze evaluatie vindt steeds plaats in de maand april van het lopende kalenderjaar. De externe begeleider(s) word(t)(en) aangewezen/gekozen door de participerende instellingen. Deze evaluatie wordt geïnitieerd door de coördinerende instelling.

2. Voorafgaand aan deze evaluatie zullen de participerende instellingen elk kwesties aandragen waarvan zij vinden dat deze geëvalueerd moeten worden.

Bij deze evaluatie worden in elk geval, maar niet daartoe beperkt, de volgende punten meegenomen:

- De eigen ervaringen en inzichten van de leden van de klachtencommissie
- De kwesties die de participerende instellingen aangedragen hebben
- Klachten en opmerkingen van klagers en aangeklaagden

12. Overige bepalingen

1. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheden om te klagen en/of te melden bij de civiele rechter, het regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
2. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen nóch door de commissie, nóch door Raad van Bestuur aan klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.
3. De dossiers met betrekking tot klachten worden uiterlijk vijf jaar na afhandeling van de klacht vernietigd. Langer bewaren is slechts toegestaan als de gegevens noodzakelijk zijn ter voldoening aan een wettelijke bewaarplicht. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
4. Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die bij de zorgaanbieder gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van de commissie en van het reglement gemeld. Tevens wordt uitleg gegeven over de klachtenprocedure, de samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop een klacht ingediend moet worden en waar de klacht kan worden ingediend.

13. Slotbepaling

Onvoorziene omstandigheden. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.