

Klachtenregeling

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

--- Algemene bepalingen ---

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de wet : de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (Wkkgz);
- b. zorgaanbieder : de stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO);
- c. directeur-bestuurder : de directeur-bestuurder van de zorgaanbieder;
- d. cliënt : de natuurlijke persoon die zorg of ondersteuning vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg, maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de *Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015* en/of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;
- e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, het nalaten daarvan, of 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 klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- 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 raad die op grond van de *Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen* is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- i. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie van de zorgaanbieder is belast met de opvang, registratie en coördinatie van klachten van cliënten van de zorgaanbieder;

- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de *Wet langdurige zorg (Wlz)*, de *Zorgverzekeringswet (Zvw)*, of de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)*, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de *Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)*, 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;
- k. vertrouwenspersoon : degene die door de zorgaanbieder als zodanig is aangewezen, niet zijnde de Wzd-vertrouwenspersoon;
- l. geschillencommissie : de geschilleninstantie als bedoeld in de *Wkkgz*;
- m. Wzd : *Wet zorg en dwang*; deze wet regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening;
- n. KCOZ : *Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg*; regionale klachtencommissie, die klachten beoordeelt over onderwerpen die in de Wzd worden genoemd.

--- Klachttopvang ---

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

- 2.1 Een cliënt kan zijn ontevredenheid in eerste instantie bespreken met:
1. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 2. de leidinggevende van de onder 1 genoemde medewerker;
 3. de klachtenfunctionaris.
- 2.2 Indien de cliënt zijn ontevredenheid niet met voornoemde personen kan of wil bespreken, kan de cliënt zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- 3.1 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 indien dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

- 3.2 Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3.3 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.
- 3.4 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 acht. De artikelen 3.2 en 3.3 zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

- 4.1 De klachtenfunctionaris is te bereiken als volgt:
 - per e-mail: klachten@hozo.nl;
 - per post: HOZO
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Garbialaan 3
2182 LA Hillegom;
 - telefonisch: 0252 576 500.
- 4.2 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 en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden, met het oplossen van hun onvrede.
- 4.3 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.
- 4.4 De directeur-bestuurder heeft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader beschreven in een functieomschrijving.

- 4.5 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, 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.
- 4.6 De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 directeur-bestuurder van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 4.7 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.
- 4.8 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 directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 4.9 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 de vertrouwenspersoon.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

- 5.1 Indien de klager zijn ontevredenheid niet met de klachtenfunctionaris kan of wil bespreken, kan de klager een klacht indienen bij de vertrouwenspersoon.
De vertrouwenspersoon is te bereiken als volgt:
- per e-mail: hnmverhaar@kpnmail.net;
 - per post: mevrouw H.N.M. Verhaar, vertrouwenspersoon
p/a Garbialaan 3
2182 LA Hillegom;
 - telefonisch: 06 - 227 51 317.
- 5.2 De bepalingen uit deze regeling die betrekking hebben op de klachtenfunctionaris zijn van overeenkomstige toepassing op de vertrouwenspersoon.

--- Klachtenbehandeling ---

Artikel 6 Het indienen van een klacht

- 6.1 Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- 6.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt;
 - diens vertegenwoordiger¹;
 - diens gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer²;
 - diens nabestaanden³.
- 6.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

- 7.1 De klachtenfunctionaris 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.
- 7.2 De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die op basis van de Wzd is ingesteld. Op Wzd-klachten is de klachtenregeling van de KCOZ⁴ van toepassing.
- 7.3 Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

¹ Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden, dan wel iemand die door de cliënt is gemachtigd.

² Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

³ Hieronder vallen:

- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerd partner van de overledene;
- andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of gedeeltelijk in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zusters).

⁴ Deze klachtenregeling kan worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris en is te vinden op www.hozo.nl en www.kcoz.nl.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

- 8.1 De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris 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.
- 8.2 Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 9.1 De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 9.2 Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris 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 10 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 klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

- 11.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, vóór het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris.
- 11.2 Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 11.3 De klachtenfunctionaris 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 deze zullen zijn gerealiseerd.
- 11.4 De klachtenfunctionaris vermeldt in zijn oordeel dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschillencommissie. De klachtenfunctionaris 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

- 12.1 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

- 12.2 De klachtenfunctionaris 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.
- 12.3 Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg.

Artikel 13 Geschillencommissie

- 13.1 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.
- 13.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
De geschillencommissie is te bereiken als volgt:
- digitaal: www.degeschillencommissie.nl;
 - per post: Geschillencommissie
 Postbus 90600
 2509 LP Den Haag;
 - telefonisch: 070 - 310 53 10.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 14.1 De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 14.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15 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, dan wel uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

--- Overige bepalingen ---

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 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 18 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 19 Evaluatie

19.1 De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk acht.

19.2 De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de directeur-bestuurder, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

21.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.

21.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020. Eerdere klachtenregelingen komen door invoering van dit reglement te vervallen.