

## Klachtenregeling Stichting Samen Zorgen

Op basis van de wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt een stap zet om een klacht in te dienen moet daar zorgvuldig mee omgegaan worden, op ieder niveau in de organisatie. Door adequaat met klachten om te gaan kan Stichting Samen Zorgen vertrouwen behouden/ herwinnen en kan geleerd worden, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaan. Daar waar *hij* staat kan ook *zij* gelezen worden.

Klachten die te maken hebben met Wet zorg dwang (WZD) zijn uitgezonderd in deze regeling. Cliënten en vertegenwoordigers attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntvertrouwenspersoon WZD.

### Begripsomschrijving

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

- a. de zorgaanbieder: Stichting Samen Zorgen
- b. raad van bestuur: de directeur/bestuurder van Stichting Samen Zorgen
- c. cliënt: de natuurlijke persoon die zorg en dienstverlening ontvangt, vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend in het kader van de Wlz, Zvw en Wmo.
- 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 (medewerkers, ingehuurde medewerkers/behandelaren, vrijwilligers) , die schriftelijk of per e-mail is aangediend bij de Raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding
- e. klager: degene die de klacht indient
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- g. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet op de medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld t.b.v. de cliënten van de zorgaanbieder.
- h. Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz ; degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten
- i. Zorg: zorg of dienst omschreven bij of krachtens de Wlz, Zvw dan wel handelingen op het gebied van 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.

2. Binnen Stichting Samen Zorgen is een Centrale Cliëntenraad actief. In deze regeling dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Vastgesteld op: 05-02-2019	Versiedatum: 2, 30 juni 2021	
Auteur: kwaliteitsadviseur	Inhoudelijk verantwoordelijke: kwaliteitsadviseur	Levensdomein/voorwaarde/ pijler: zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid
Procesverantwoordelijke: bestuurssecretaris	Trefwoord: klachten, Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz	Evaluatiedatum: 30 juni 2023

## Klachttopvang

De cliënt kan de ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is
- diens leidinggevende
- de (externe) cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz

### De rol van de medewerker en leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek wanneer dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt hiertegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz.
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 er 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

### De rol van de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz

1. De cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz heeft 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
2. De cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz 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 cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz 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 cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz 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 cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De cliënten vertrouwenspersoon Wkkgz kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgaanbieder stelt de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. 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 cliënten-

Vastgesteld op: 05-02-2019	Versiedatum: 2, 30 juni 2021	
Auteur: kwaliteitsadviseur	Inhoudelijk verantwoordelijke: kwaliteitsadviseur	Levensdomein/voorwaarde/ pijler: zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid
Procesverantwoordelijke: bestuurssecretaris	Trefwoord: klachten, Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz	Evaluatiedatum: 30 juni 2023

vertrouwenspersoon Wkkgz dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz, hetzij in de functie van cliëntenvertrouwenspersoon Wkkgz, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachten-regeling, met dien verstande dat de cliëntenvertrouwenspersoon Wkkgz daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz wenden tot een door de Raad van Bestuur (ad hoc) aan te wijzen waarnemend cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz .

## Klachtenbehandeling

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz 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.

## Bevoegdheid Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur is bevoegd om van een klacht kennis te nemen.
2. De Raad van Bestuur 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. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan, de *Klachtencommissie regio Arnhem*.
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.

## 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 Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Vastgesteld op: 05-02-2019	Versiedatum: 2, 30 juni 2021	
Auteur: kwaliteitsadviseur	Inhoudelijk verantwoordelijke: kwaliteitsadviseur	Levensdomein/voorwaarde/pijler: zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid
Procesverantwoordelijke: bestuurssecretaris	Trefwoord: klachten, Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz	Evaluatiedatum: 30 juni 2023

## Werkwijze bij beoordelen 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 (doel effectieve en laagdrempelige behandeling). 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. Het verdient aanbeveling de klacht informeel op te lossen.
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;
  - 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.

## Stopzetting van 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.

## 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 kan worden 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 deze zullen zijn gerealiseerd.
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.

Vastgesteld op: 05-02-2019	Versiedatum: 2, 30 juni 2021	
Auteur: kwaliteitsadviseur	Inhoudelijk verantwoordelijke: kwaliteitsadviseur	Levensdomein/voorwaarde/ pijler: zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid
Procesverantwoordelijke: bestuurssecretaris	Trefwoord: klachten, Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz	Evaluatiedatum: 30 juni 2023

## Beoordeling klacht betreffende meerdere zorgaanbieders

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.

## Externe klachtencommissie regio Arnhem

1. Naast de wettelijk verplichte interne klachtbehandeling biedt zorgaanbieder cliënten ook de mogelijkheid hun klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie regio Arnhem. Deze klachtencommissie is ingesteld door het participantenoverleg waar zorgaanbieder lid van is. De klachtencommissie behandelt zowel klachten in het kader van de Wkkgz als klachten waarop de Wet zorg en dwang van toepassing is.
2. De klachtencommissie hanteert afwijkende termijnen voor de behandeling van klachten in het kader van de Wkkgz. Gedurende de tijd dat een niet-Wzd-klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, kan de klager zich niet tot de geschillencommissie wenden. Dit kan pas nadat de klachtencommissie een advies heeft uitgebracht aan de raad van bestuur, deze daar zijn oordeel over heeft gegeven en de klacht daarmee niet naar tevredenheid van de klager opgelost is. Voor Wzd-klachten is de geschillencommissie zoals benoemd in de klachtenregeling van zorgaanbieder niet van toepassing.

## 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. Het geschil kan voorgelegd worden aan: De geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

## Archivering en bewaartermijn

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

## 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.

Vastgesteld op: 05-02-2019	Versiedatum: 2, 30 juni 2021	
Auteur: kwaliteitsadviseur	Inhoudelijk verantwoordelijke: kwaliteitsadviseur	Levensdomein/voorwaarde/ pijler: zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid
Procesverantwoordelijke: bestuurssecretaris	Trefwoord: klachten, Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz	Evaluatiedatum: 30 juni 2023

## Overige bepalingen

### Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur 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 van de zorgaanbieder te plaatsen.

### Evaluatie

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

### Onvoorziene omstandigheden

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

### Vaststelling en wijziging regeling

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

Vastgesteld op: 05-02-2019	Versiedatum: 2, 30 juni 2021	
Auteur: kwaliteitsadviseur	Inhoudelijk verantwoordelijke: kwaliteitsadviseur	Levensdomein/voorwaarde/pijler: zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid
Procesverantwoordelijke: bestuurssecretaris	Trefwoord: klachten, Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz	Evaluatiedatum: 30 juni 2023