

# KLACHTENREGLEMENT

## **Voorwoord**

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en over klachten betreffende zorg en maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig formeel is ingediend bij de directie.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De klachtenfunctionaris kan daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van uitingen van onvrede centraal.

In hoofdstuk 3 staat de formele indiening en afhandeling van een klacht door de directie beschreven. De directie hanteert hierbij de bepalingen die in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat beschreven.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling die de Vereniging Gehandicaptenzorg (VGN) heeft opgesteld. Hierbij heeft de VGN gemaakt van de modelklachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg. De VGN heeft de modelregeling afgestemd met organisaties ter ondersteuning van mensen met een beperking en medezeggenschap, te weten Ieder(in) en het LSR.

## Inhoud

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen .....	4
Artikel 1. Begripsbepaling .....	4
Hoofdstuk 2. Klachtopvang .....	7
Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	7
Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende .....	7
Artikel 4. De klachtenfunctionaris .....	8
Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling .....	10
Artikel 5. Het indienen van een klacht.....	10
Artikel 6. Bevoegdheid van de directie .....	11
Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht .....	11
Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	12
Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht .....	13
Artikel 10. Beoordeling klacht door de directie .....	13
Artikel 11. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	14
Artikel 12. Geschillencommissie .....	14
Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	15
Artikel 14. Geheimhouding .....	15
Hoofdstuk 4. Overige bepalingen.....	16
Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	16
Artikel 16. Kosten.....	16
Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling .....	16
Artikel 18. Evaluatie .....	16
Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden .....	16
Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling .....	16

# Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

## Artikel 1. Begripsbepaling

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| a. MMZG                           | Maatman Zorggroep   |
| b. cliënt                         | natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie MMZG zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;   |
| c. klacht                         | uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door MMZG of door een persoon die voor de zorggroep werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directie |
| d. klager                         | degene die een klacht indient;  |
| e. aangeklaagde                   | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;   |
| f. directie                       | directie van MMZG;  |
| g. klachtenfunctionaris           | klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg;  |
| h. zorg                           | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz);  |
| i. maatschappelijke ondersteuning | maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo);   |
| j. nabestaanden                   | echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 van de Wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz);  |
| k. vertegenwoordiger              | persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.  |

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij b, c, f, g, h, i, j en k worden hieronder toegelicht.*

#### *b. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 van de Wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz).*

*Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015. Organisaties die zich aansluiten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen moeten de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillencommissie uitsluiten. De geschillencommissie is namelijk niet bevoegd om geschillen over maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg of zorg in het kader van de Wet Bopz te beoordelen.*

*c. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en in deze regeling is er alleen sprake van een klacht als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de directie van MMZG.*

*Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevendenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van klachten centraal.*

*In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een schadeclaim genoemd. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.*

*f. directie*

*Deze regeling gaat ervan uit dat de directie verantwoordelijk is voor de beoordeling van klachten. Dit is geen wettelijke verplichting, de directie kan ervoor kiezen om deze taak geheel of gedeeltelijk aan iemand anders op te dragen. In dat geval is van belang dat de Wmcz de cliëntenraad verzwaard adviesrecht geeft bij het besluit om iemand te benoemen 'die belast wordt met de behandeling van klachten van cliënten' (artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz). Onder deze omschrijving valt niet de klachtenfunctionaris. Het betreft alleen degene die klachten beoordeelt.*

*Wanneer de klacht betrekking heeft op de directie, dan wijst de cliëntenraad iemand aan die belast wordt de klacht over de directie te behandelen. De klacht wordt behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de directie daarbij zelf geen rol heeft.*

*g. klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. MMZG is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. De klager kan contact opnemen met het Klachtenloket Zorg om de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris te verzoeken.*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat deze functionaris zich bij zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Ter toelichting wordt bij het Uitvoeringsbesluit vermeld: 'in alle gevallen dient gestreefd te worden naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie (...). De functionaris is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'.*

*De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. MMZG heeft gekozen voor de term klachtenfunctionaris.*

*h. zorg*

*Onder zorg wordt in deze regeling zorg bedoeld die omschreven is bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz).*

*i. maatschappelijke ondersteuning*

Onder maatschappelijke ondersteuning wordt ondersteuning bedoeld zoals beschreven in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

*j. nabestaanden*

*De Wkkgz voorziet in een ingewikkelde definitie van nabestaanden. De in de praktijk meest voorkomende nabestaanden worden hier genoemd. De volledige opsomming staat in de toelichting bij artikel 5.*

*k. vertegenwoordiger*

*De definitie van een vertegenwoordiger is overgenomen uit de Wkkgz (artikel 1, eerste lid Wkkgz).*

## Hoofdstuk 2. Klachtopvang

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

- 2.1 Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - diens leidinggevende;
  - de klachtenfunctionaris.

#### **Toelichting**

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*De bovengenoemde personen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de klachtenfunctionaris besproken worden.*

### Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende

- 3.1 Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.2 Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3.3 Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden 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, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, dan stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en bestaan van de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

## Artikel 4. De klachtenfunctionaris

- 4.1 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
- hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 4.2 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.
- 4.3 De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- 4.4 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
- 4.5 De klachtenfunctionaris registreert in een beveiligde omgeving zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, 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 directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 4.6 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.
- 4.7 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 directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 4.8 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 een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

### **Toelichting**

#### *Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*



*Deze regeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.*

*Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat MMZG zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de klachtenfunctionaris –conform de Wkkgz– zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners die hebben. Onderdeel van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris is dat hij cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig attendeert op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen. Hij heeft in dit opzicht dus een proactieve taak. Ook van de cliëntenraad mag verwacht worden dat deze bijdraagt aan de bekendheid van de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.*

*Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

*Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.*

*Lid 7*

*Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de directie te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De directie onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de directie passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.*

*Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de directie onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de directie zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

*Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.*

*In de regeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenfunctionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenfunctionaris, maar kan er ook bij onvrede over het werk van de klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris. Indien geen vaste waarnemend klachtenfunctionaris is aangewezen, dan kan de directie deze ad hoc aanwijzen.*

## Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

### Artikel 5. Het indienen van een klacht

- 5.1 Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de directie indient.
- 5.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - b. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
- 5.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 5.4 Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie 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 directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### **Toelichting**

##### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat in uitzonderingsgevallen klachten rechtstreeks bij de geschillencommissie kunnen worden ingediend. Dit is mogelijk als van de klager in redelijkheid niet gevergd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient. De geschillencommissie beoordeelt of hiervan sprake is. Is dat niet het geval dan zal de geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen en terugverwijzen naar de klachtenprocedure van de zorgaanbieder.*

##### *Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*

- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.*

#### *Lid 3*

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.*

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

## Artikel 6. Bevoegdheid van de directie

- 6.1 De directie 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.
- 6.2 Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, dan stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*In uitzonderlijke gevallen is de directie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een medecliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

#### *Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de directie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

## Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1 De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de directie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

- 7.2 Indien directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Toelichting**

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (art. 3:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.*

## Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 8.1 De directie 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 directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 8.2 Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:
- a. een klacht wordt niet beoordeeld voordat 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 de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.*

*Deze regeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.*

*Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de directie geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de directie moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De directie kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze regeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoekt zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze regeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd. De directie kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.*

*Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht te worden betrokken. Afhankelijk van de polisvoorwaarden en werkwijze van de aansprakelijkheidsverzekering kan dit gevolgen hebben voor de termijn die nodig is voor de beoordeling van de klacht.*

#### *Lid 2*

*Deze regeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de directie een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.*

## Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht

- 9.1 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 directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## Artikel 10. Beoordeling klacht door de directie

- 10.1 De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie 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 directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie.
- 10.2 Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 10.3 De directie 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.
- 10.4 De directie 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 directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze regeling gaat ervan uit dat de directie namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De directie is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term directie worden vervangen door een aanduiding van degene of de instantie die klachten beoordeelt.*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de directie en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de directie de klager informeert over de reden waarom*

*de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de directie afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

**Lid 3**

*In artikel 17, eerste lid Wkkgz is bepaald dat de directie zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn.*

**Lid 4**

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de directie. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie.*

## Artikel 11. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 11.1 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, dan neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 11.2 De directie 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.
- 11.3 Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

**Toelichting**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de regeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.*

## Artikel 12. Geschillencommissie

- 12.1 Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
- 12.2 De klager kan een geschil over zorg of dienstverlening in het kader van de Wlz voorleggen aan de geschillencommissie. Geschillen over maatschappelijke ondersteuning kunnen niet aan de geschillencommissie ter beoordeling worden voorgelegd.

**Toelichting**

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, dan kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. MMZG is geregistreerd bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Deze erkende geschillencommissie is niet bevoegd om over geschillen over maatschappelijke*

*ondersteuning te oordelen. Vanuit de Wet BOPZ, Jeugdwet en Wmo zijn er andere instanties die bevoegd zijn om een geschil te behandelen.*

## Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 13.1 De directie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De directie is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
- 13.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Toelichting**

*Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De directie kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.*

## Artikel 14. Geheimhouding

- 14.1 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.

### **Toelichting**

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

## Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

### Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 16. Kosten

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

### Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling

17.1 De directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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.

#### **Toelichting**

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

### Artikel 18. Evaluatie

18.1 De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.

18.2 De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden

19.1 In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

#### **Toelichting**

*Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.*

### Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling

20.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

20.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.



**Toelichting**

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).*