

Klachtenregeling WKKGZ

WVO Zorg

<i>Documentstatus</i>				
	<i>Status</i>	<i>Auteur</i>	<i>Datum</i>	<i>Versie</i>
	concept 1	Désirée Baks	22-06-2020	1
Aangepast na overleg met beleid.	concept 2	Désirée Baks	07-07-2020	2
	concept 3	Esther Hanse	17-09-2020	3
Laatste aanpassingen na overleg RvB verwerkt	definitief	Désirée Baks	19-10-2020	4
Evaluatie			Oktober 2021	

Inleiding

In deze klachtenregeling kunt u lezen hoe WVO Zorg omgaat met klachten. De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Als cliënten gebruik maken van de diensten van WVO Zorg, kan het voorkomen dat het verloop en/of resultaat van deze dienstverlening anders is dan verwacht. Vaak lost een open en eerlijk gesprek veel op. Als een eerste gesprek niet helpt om er gezamenlijk uit te komen, kan contact worden opgenomen met de teamleider of locatiemanager. Als deze acties niet leiden tot het gewenste resultaat kan formeel een klacht worden ingediend. Deze klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol spelen bij het zoeken naar een oplossing en kan, indien gewenst, ondersteuning bieden bij de afhandeling.

Als een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan er een beroep worden gedaan op de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Hoewel de Wkkgz niet is bedoeld voor cliënten die onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) vallen, kunnen deze cliënten bij WVO Zorg wel een beroep doen op de klachtenregeling. De geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg staat voor deze cliënten niet open.

In een aparte klachtenregeling is vastgelegd hoe WVO Zorg omgaat met klachten in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van betrokkenen wiens persoonsgegevens door WVO Zorg worden verwerkt

Deze klachtenregeling geldt niet voor klachten van cliënten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg. Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen onder de 'klachtenregeling Onvrijwillige zorg - wzd'. Cliënten en naasten met een klacht over onvrijwillige zorg kunnen zich – indien gewenst – bij laten staan door een externe clientvertrouwenspersoon Wzd die is aangesteld door het Zorgkantoor.

De klachtenregeling is gebaseerd op de model klachtenregeling van KCOZ.

WVO Zorg heeft een klachtenfolder waarin, naast informatie, ook contactgegevens staan vermeld.

Inhoudsopgave

Algemeen

1. Begripsbepalingen
2. Doelstelling klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klantrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten en bewaren klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling

Omgang met klachten op de werkvloer

Medewerker / Leidinggevende

12. Rol en bijdrage medewerker / aangeklaagde bij klacht over hem
13. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker
14. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

Opvang en bemiddeling bij klachten

Klachtenfunctionaris

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden
18. Nadere uitwerking functie

Beoordeling van klacht binnen de klachtenregeling

Raad van Bestuur

19. Taken en verantwoordelijkheden Raad van Bestuur
20. Bevoegdheden Raad van Bestuur
21. Inzet onafhankelijk deskundige
22. Inzet externe klachtenfunctionaris Wdz

Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten

23. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

24. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

25. Klachtenrapportages en het vervolg daarop

Slotbepalingen

26. Omgang met onvrede over afhandeling klacht

27. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

Algemeen

Artikel 1 Begripsbepaling

- a. Zorgaanbieder: stichting WVO Zorg; deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
- b. Medewerker: een bij of voor WVO Zorg werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband als vrijwilligers en tijdelijk of op contract- of consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- c. Cliënt: natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van WVO Zorg.
- d. Naaste: natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
- e. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van WVO Zorg en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats of wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Een klacht kan vergezeld gaan met een verzoek tot financiële schadevergoeding.
- f. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer of de nabestaande van de cliënt.
- g. Aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- h. Klachtenfunctionaris: degene die door WVO Zorg is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klager en aangeklaagde begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie en degene die klagers eventueel voorziet van informatie, advies en bijstand teneinde de (interne en externe) klacht in te kunnen dienen. De klachtenfunctionaris is tevens cliëntvertrouwenspersoon.
- i. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met geen ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Zorg of diensten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), geleverd door medewerkers van WVO Zorg, vallen ook onder deze regeling.
- j. Klachtafhandeling: de handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
- k. Klachtopvang: het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtafhandeling.
- l. Klachtbemiddeling: de begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

- m. Klachtbehandeling: het onderzoeken en beoordelen van de klacht door de Raad van Bestuur van WVO Zorg resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- n. Afsluitbericht: een schriftelijke mededeling aan klager en aangeklaagde waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van WVO Zorg heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- o. Geschil: een klacht waarop de klager van WVO Zorg niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.
- p. Geschillencommissie: de externe geschilleninstantie waarbij WVO Zorg zich, conform de vereisten van de Wkkgz, heeft aangesloten.
- q. Geschilbehandeling: de behandeling van een geschil door een, conform de Wkkgz ingestelde en behandelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of advies n.a.v. het geschil. De geschillencommissie staat niet open voor cliënten die onder de Wmo vallen.
- r. Uitspraak: de schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de geschillencommissie. De uitspraak is juridisch bindend voor WVO Zorg.
- s. Cliëntenraad: de centrale cliëntenraad van WVO Zorg die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van cliënten van de zorgaanbieder.
- t. Maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).
- u. Overige zorg en dienstverlening: producten en diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.
- v. Hij/zij: in deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling van WVO Zorg heeft tot doel:

- a. recht te doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naasten door een zorgvuldige afhandeling van de klacht;
- b. zo mogelijk het oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager;
- c. bevorderen van het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of WVO Zorg;
- d. een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door WVO Zorg.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling van WVO Zorg heeft als uitgangspunten:

- a. om tot een laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheden tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen;
- b. het bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- c. een onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling van behandeling van de klacht;
- d. een afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
- e. het respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt;
- f. het respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van WVO Zorg en de aan haar verbonden medewerkers;
- g. het respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, WVO Zorg en anderen bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

1. WVO Zorg draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
2. WVO Zorg rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
3. WVO Zorg voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.
4. Cliënten die zorg en diensten ontvangen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling van WVO Zorg. Deze cliënten kunnen geen beroep doen op de externe geschillencommissie.

Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

1. De cliënt heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen van WVO Zorg en de voor haar werkzame personen jegens hemzelf.
2. Een cliënt kan bij de klachtenfunctionaris van de instelling een klacht indienen. Als de cliënt dit zelf niet kan, dan kan een naaste, de wettelijke vertegenwoordiger of een medebewoner dat doen.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

4. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
5. Een persoon die door WVO Zorg (of een bij haar werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
6. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over de gedragingen van WVO Zorg jegens de overleden cliënt tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
7. Voor het indienen van een klacht bij WVO Zorg geldt een verjaringstermijn van twee jaar (uitzonderingen daargelaten), tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

Artikel 6 Besluit tot het indienen of intrekken van een klacht

1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in de eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
2. Dit laat onverlet dat het bij bepaalde vormen van afhandeling van de klacht gewenst en/of noodzakelijk kan zijn om de klacht op schrift te stellen al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris of een andere (interne of externe) ondersteuner.
3. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere, geëigende (externe) klachteninstantie. Het is wenselijk, maar niet verplicht, dat de klager over – het voornemen tot – indienen van de klacht bij een andere instantie melding doet bij degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
4. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
5. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
6. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang, kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7 Afhandeling van klachten in de ketenzorg

1. Betreft de bij WVO Zorg ingediende klacht meerdere medewerkers van WVO Zorg dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats. De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
2. Wanneer de klager bij WVO Zorg een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie/zorgaanbieder betreft, dan bevordert WVO Zorg dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van WVO Zorg (en de voor haar werkzame personen) aan de orde is, dan draagt WVO Zorg er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De klachtenfunctionaris coördineert deze afhandeling.
4. WVO Zorg neemt in nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in de ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties, betreffen.

Artikel 8 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij of via WVO Zorg heeft ingediend.
2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van een klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken, mits de klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor de leggen aan de externe geschillencommissie.
5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde, zowel bij mondelinge en schriftelijke ingediende klachten, een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel al tussen klager en aangeklaagde/WVO Zorg overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over de mogelijkheden tot vervolg op de klachtafhandeling.

Artikel 9 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris en de leden van de geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 10 Registratie klachten; bewaring klachtendossiers

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
2. De dossiervoering, bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klachten bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatiestukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken.
4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naasten) ingediende klachten en de afhandeling van deze. De uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11 Kosten klachtafhandeling bij of via WVO Zorg

1. Aan klager en aangeklaagde brengt WVO Zorg voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris en/of onafhankelijke deskundige geen kosten in rekening.
2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. WVO Zorg maakt deze kosten (tevorens) aan de klager en aangeklaagde bekend.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij (en) zelf.

Omgang met klachten op de werkvloer

Medewerkers / Leidinggevenden

Artikel 12 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem

1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, wordt van de klacht in kennis gesteld, tenzij de klager hier niet mee instemt.
2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
3. Een medewerker kan binnen WVO Zorg een beroep doen op advies of bijstand van zijn leidinggevende of de vertrouwenspersoon medewerkers bij de afhandeling van de klacht over hem.
4. Een medewerker van WVO Zorg die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijke oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
5. De medewerker stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris).
6. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 13 Rol en bijdrage medewerker bij een klacht over een andere medewerker

1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij WVO Zorg of een andere zorgaanbieder) stelt dat rechtstreeks bij hem aan de orde.
2. De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

Artikel 14 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
2. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over het zo nodig verstrekken van zijn naam en contactgegevens als een klachteninstantie daarom verzoekt.
3. De leidinggevende neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van de klacht over.

4. De leidinggevende overweegt bij elke klacht waarvan hij kennis neemt, of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en ander daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling.
5. Als de klacht gepaard gaat met een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie en/of een verzoek om financiële schadevergoeding, neemt de leidinggevende altijd contact op met de klachtenfunctionaris. Dit geldt ook bij klachten over een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker; een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers.

Opvang en bemiddeling bij klachten

Klachtenfunctionaris

Artikel 15 Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en WVO Zorg. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en -protocol, zelf zijn handelswijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de bestuurssecretaris zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies als dat kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht (afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor WVO Zorg en voor de klachtenfunctionaris.

Artikel 16 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. eerste opvang;
 - b. informatie en advies geven over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht inclusief klachten die vergezeld gaan van een verzoek om financiële schadevergoeding;
 - c. bijstand;
 - d. bemiddeling;

- e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
 - f. begeleiding bij bijzondere situaties;
 - g. voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
 - h. signalering en advisering in het kader van de verbetering van de kwaliteit van zorg;
 - i. signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij WVO Zorg.
2. De klachtenfunctionaris neemt bij ernstige en spoedeisende klachten zo spoedig mogelijk contact op met de raad van bestuur mits klager hiermee instemt.
 3. De klachtenfunctionaris heeft tevens de rol van cliëntvertrouwenspersoon. In dat kader schakelt hij zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.
 4. De klachtenfunctionaris geeft gestalte aan de bereikbaarheid en continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 17 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. directe toegang tot de ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
- c. het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d. het gevraagd of ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een speciale klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 18 Nadere uitwerking functie

1. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in de vastgestelde taak/functieomschrijving.
2. De functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris wordt vastgesteld door de raad van bestuur van WVO Zorg na het inwinnen van advies bij de centrale cliëntenraad, van de ondernemingsraad alsmede van de klachtenfunctionaris.

Beoordeling van een klacht

Artikel 19 Taken en verantwoordelijkheden raad van bestuur

1. Op verzoek van de klager geeft de raad van bestuur een formele uitspraak of formeel oordeel over een ingediende klacht met in acht neming van de gestelde termijnen. De klacht is door de klager op schrift gesteld.

2. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.
3. De raad van bestuur kan de werkzaamheden, of onderdelen daarvan, die nodig zijn voor het behandelen en beoordelen van een klacht, aan de klachtenfunctionaris delegeren. De klager wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 20 Bevoegdheden Raad van Bestuur

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris delegeert de raad van bestuur de werkzaamheden rondom de klacht aan de klachtenfunctionaris om te proberen om de klacht op te lossen via bemiddeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet is gelukt om de klacht op te lossen of als de klager een formeel oordeel over de klacht wenst.
2. De raad van bestuur kan een klacht niet ontvankelijk verklaren. Dit gebeurt 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.
3. Indien de raad van bestuur een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 21 Inzet onafhankelijke deskundige

1. De klachtenregeling van WVO Zorg voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De raad van bestuur beslist over inwilliging van dit verzoek.
3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van een (extern) deskundige. De raad van bestuur beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
4. Klager en aangeklaagde ontvangen beiden een afschrift van de bevindingen van de deskundige.
5. De organisatie neemt de kosten voor de inzet van een onafhankelijk deskundige op zich. Voor klagen en aangeklaagde zijn hier geen kosten aan verbonden.

Artikel 22 Inzet externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd

1. Elke cliënt die wordt opgenomen onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang (Wzd) heeft recht op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (cvp). De cvp kan de cliënt ondersteunen bij problemen rond de opname of het verblijf in de zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure. De Wzd schrijft voor dat klachten over

onvrijwillige zorg beoordeeld kunnen worden door een externe klachtencommissie. WVO Zorg is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cvp kan een klager bijstaan tijdens de procedure bij de KCOZ.

Met klachten kan ook contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris van WVO Zorg. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken naar een informele oplossing van de klacht, binnen WVO Zorg. De klachtenfunctionaris kan klager echter niet bijstaan tijdens een procedure bij de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg).

2. Voor klachten over onvrijwillige zorg wordt verwezen naar de klachtenregeling 'onvrijwillige zorg WVO Zorg'

Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten

Artikel 23 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie de betrokkene en/of de (eind)verantwoordelijke bij WVO Zorg om passende maatregelen te treffen.
2. Onder de in artikel 23.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
 - a. een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker;
 - b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een calamiteit dan wel het vermoeden hiervan;
 - d. klacht die vergezeld gaat van een verzoek tot schadevergoeding.
3. Indien bij de afhandeling van de klacht niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de raad van bestuur van WVO Zorg plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
4. Komt de raad van bestuur niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van WVO Zorg en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. De raad van bestuur ontvangt een afschrift van deze melding.
5. Wanneer een betrokkene bij een klacht (afhandeling) kennis neemt van de omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat is of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van

(mogelijk) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

Artikel 24 Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling) van een individuele klacht over WVO Zorg overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde op de juiste plaats bekend wordt.
2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
3. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van de uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 25 Klachtenrapportages en vervolg daarop

1. De klachtenfunctionaris stelt per half kalenderjaar, op basis van geregistreerde klachten, een geanonimiseerde klachtenrapportage op.
2. De leidinggevenden bespreken de rapportage binnen hun eigen eenheid. Hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen worden in deze rapportage opgenomen.
3. De rapportage wordt ook voorgelegd aan de centrale cliëntenraad. Zo nodig worden in de lokale cliëntenraden de klachten besproken.
4. In het jaardocument van WVO Zorg wordt verantwoording afgelegd over het kwaliteitsbeleid, waaronder het klachtenmanagement.

Slotbepalingen

Artikel 26 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (zes weken) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
2. De klager of aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris en of de geschillencommissie bij de afhandeling van de klacht, kan dit als klacht voorleggen aan de raad van bestuur van WVO Zorg die hierop binnen zes weken een reactie geeft.
3. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de raad van bestuur bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van WVO Zorg. Deze reageert binnen de termijn van zes weken schriftelijk op voorgelegde zaak.

4. De klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het klachtenreglement van WVO Zorg, kan hij het Meldpunt Zorg vragen om een inhoudelijke toetsing. Ook kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd gevraagd worden om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij WVO Zorg aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
5. De klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van de bestuurder op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe geschillencommissie. Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de raad van bestuur besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 27 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden binnen één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en daarna om de twee jaar. De raad van bestuur hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.
2. Dit klachtenreglement kan door WVO Zorg worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.
3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de raad van bestuur van WVO Zorg om advies van de klachtenfunctionaris, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht in acht genomen.
4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur van WVO Zorg; dit na overleg met de klachtenfunctionaris/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling zijn betrokken.

Aldus vastgesteld op 19 oktober 2020



Naam: Jaap Wielaart
Raad van Bestuur WVO Zorg



Naam: Arno Peters
Voorzitter Centrale Cliëntenraad
WVO Zorg