



Klachtenregeling.

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, wil de coöperatie daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn en door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden of herwonnen worden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen. De coöperatie wil luisteren naar het unieke verhaal van de cliënt. Wat is er niet goed gegaan? Wat kan er beter?

De coöperatie streeft naar een snelle oplossing van signalen van onvrede bij cliënten en zoekt samen met de cliënt een oplossing die recht doet aan de klacht. Een snelle oplossing kan alleen wanneer de cliënt het signaal snel en dichtbij de zorg af kan geven. Dat kan een medewerker zijn of een leidinggevende. In de opvang van klachten is een belangrijke rol weggelegd voor de klachtenfunctionaris(sen), die een bemiddelende en begeleidende rol heeft gericht op het oplossen van de klacht.

Het oplossen van een klacht gebeurt zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt. Ook de cliënt heeft een belangrijke rol in het duidelijk verwoorden van de klacht en het zoeken naar oplossingen; het is een gedeelde verantwoordelijkheid. Soms echter is een formele aanpak onvermijdelijk.

In deze klachtenregeling is geregeld hoe klachten van cliënten binnen de coöperatie behandeld worden. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het uitvoeringsbesluit Wkkgz. De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden.

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten van de coöperatie die verpleging en verzorging ontvangen op basis van de zorgverzekeringswet (ZVW) en maatschappelijke ondersteuning ontvangen op basis van de Wet maatschappelijke opvang (Wmo 2015). De WMOP coöperatie heeft **geen** locaties of leden met een zogenaamde Bopz-aanmerking (gesloten afdeling). Voor deze locaties is de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en *het Besluit klachtenbehandeling Bopz* van belang¹.

¹ Voor cliënten met een Bopz-indicatie worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : leden van de coöperatie die zorg leveren.
 - b. bestuur : het bestuur en de directeur van de coöperatie.
 - c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - 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 is², die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - e. klager : degene die een 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 medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten.
 - i. maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke opvang 2015;
 - j. overige zorg en dienstverlening : Deze klachtenregeling is ook van toepassing op klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.

² Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

- k. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens **de Wet langdurige zorg** en de Zorgverzekeringswet alsmede maatschappelijke ondersteuning 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 een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- l. coöperatie WMO coöperatie De Meierij.
- m. TVN-zorgt Thuiszorg / thuisverpleging Nijmegen; directie en backoffice van de coöperatie.

Hoofdstuk 2 Uiting van klachten

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

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. een medewerker, persoonlijk begeleider, ambulante zorgverlener;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. het bestuur van de coöperatie en/of de klachtenfunctionaris voor deze.

2. Het oplossen van een uiting van onvrede of een klacht is een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de cliënt enerzijds en de medewerker, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris anderzijds. Van de cliënt verwachten wij dat hij zich actief inspant om in gezamenlijkheid tot een oplossing van de onvrede of klacht te komen.

2. Een cliënt of diens vertegenwoordiger kan zijn of haar klacht ook schriftelijk indienen. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het zogenaamde "verbeterformulier". (Bijlage 1) Daarbij kan het zowel gaan om zaken waarover men ontevreden is, als wel om zaken waar men positief over is of waar men vragen over heeft. Aangegeven kan worden wat men verwacht dat met het signaal wordt gedaan en of men daarvan op de hoogte wil worden gehouden.

Artikel 3 De zorgverlener en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De zorgverlener betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de "eigen" organisatie (als lid van de coöperatie) en de klachtenregeling van de coöperatie.
3. Zorgverleners bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een zorgverlener, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met de zorgverlener te bespreken. De betreffende zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris.

De coöperatie maakt geen gebruik van klachtenfunctionarissen. Dat wil zeggen dat de klachtenfunctionarissen hun functie als klachtenfunctionaris combineren met andere werkzaamheden voor de coöperatie.

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, zorgverlener 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 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.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De coöperatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn

bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directeur en het bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De coöperatie 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.
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 het bestuur. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de klachtenfunctionaris van TVN-zorgt of een door het bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
9. De taak klachtenfunctionaris is bij zowel de WMO coöperatie als TVN-zorgt ondergebracht bij resp. de kwaliteitsfunctionaris en de functionaris kwaliteit en beleid.

Hoofdstuk 3 Afhandeling van klachten

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend door deze te richten aan:

Bestuur en klachtenfunctionaris WMO coöperatie De Meierij
p/a St. Annastraat 198C
6525GX Nijmegen.
info@wmodemeierij.nl
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 klachtenfunctionaris is het bestuur/ directeur 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 het bestuur/ directeur de klacht niet in behandeling. Het bestuur/directeur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van het bestuur/directeur.

1. Het bestuur/ directeur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is³, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Het bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. De Bopz bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 41 Bopz niet door het bestuur kunnen worden beoordeeld maar door een klachtencommissie.
3. Indien het bestuur/ directeur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere (zorg)aanbieder, dan geeft het bestuur/directeur aan waar de klacht naar toegestuurd kan worden zodat deze behandeld kan worden door de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Indien gewenst en met toestemming van de klager stuurt het bestuur de klacht zelf door naar de juiste aanbieder of dienstverlener.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Het bestuur/ directeur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het bestuur/ directeur 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 het bestuur/directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

³ Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Het bestuur/directeur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of per e-mail 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 raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Het bestuur/ directeur vermeldt in een schriftelijke reactie dat:
 - a. de klager zich kan laten bijstaan door bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris;
 - b. degene op wie de klacht betrekking heeft zich kan laten bijstaan door bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt het 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.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan het bestuur/ directeur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van hetzelfde adres als onder artikel 5 lid 1.

Artikel 10 Beoordeling klacht door het bestuur/ directeur

1. Het bestuur/ directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het bestuur/directeur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, wordt 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 gemeld. Het bestuur/ directeur 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.

2. Indien het bestuur/ directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, wordt dit onder vermelding van reden schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur/ directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het 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 het bestuur/directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Het bestuur/directeur 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. Het bestuur/directeur 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. Het van bestuur/directeur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere (zorg)aanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg of dienstverlening die door meerdere aanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere aanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht, neemt het bestuur contact op met de andere aanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. het bestuur/directeur spreekt met de andere aanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke aanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende aanbieders afzonderlijk.
3. Onder aanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 12 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. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het bestuur/directeur in casu de klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier. Deze gegevens worden maximaal twee jaar bewaard. Het bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier of in het zorgdossier van de cliënt bewaard.
3. De klachtenfunctionaris deelt de gegevens met niemand zonder nadrukkelijke toestemming van de cliënt.

Artikel 14 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

Het bestuur/directeur 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.

Artikel 18 Evaluatie

1. Het bestuur/directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur/directeur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de leden van de coöperatie en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur van de coöperatie.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur/ directeur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de leden van de coöperatie.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

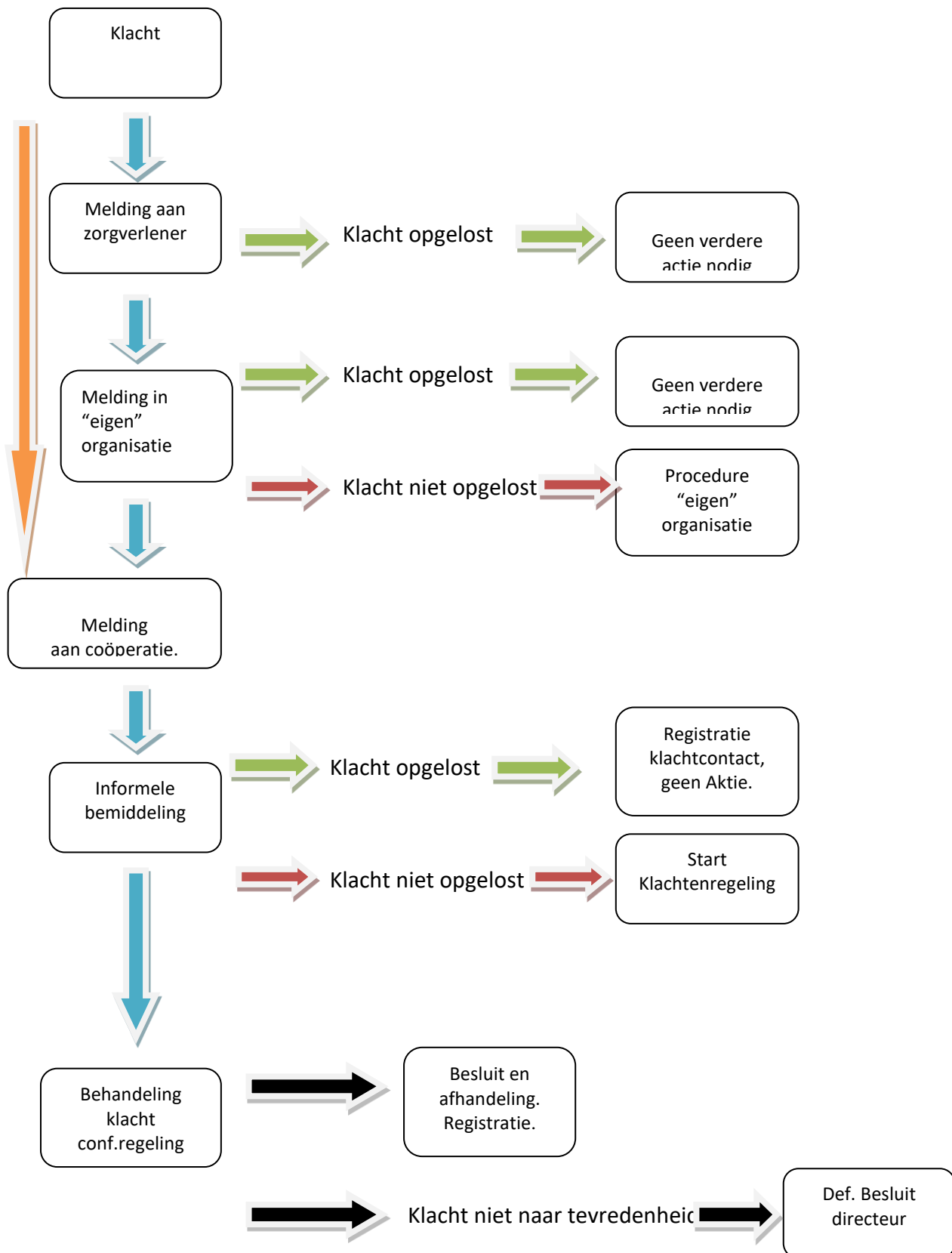
Dit reglement treedt in werking op 01-05-2017.

Bijlage 1 Verbeterformulier

Cliënt	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Ingevuld door	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	

Invuldatum:
Betreft:
Wat is er gebeurd?
Datum:
Tijd:
Plaats:
Gevolgen voor de cliënt/zorgverlener:
Wie was / waren erbij betrokken?
Welke maatregelen zijn er getroffen?
Welke maatregelen zijn er getroffen om herhaling te voorkomen?
Door wie:
Hoe was de toestand na de getroffen maatregelen?
Met wie is het gebeurde besproken? cliënt/ familie/ huisarts/ ander
Naam melder:
Eventuele aanvullende opmerkingen:

Schematische weergave klachtenregeling.



Klacht opnieuw niet naar tevredenheid klager : Geschillencommissie.