

Klachtenreglement

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: Zorgverlening PGZ
 - b. directie: de directie van de zorgaanbieder;
 - c. klachtgerechtigde: de cliënt die rechtstreeks wordt getroffen door een besluit of gedraging van de aangeklaagde, diens nabestaande, diens vertegenwoordiger, en in geval van klachten op grond van de Jeugdwet tevens de ouder, ouder zonder gezag, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering .
 - d. klager: klachtgerechtigde die een klacht indient;
 - e. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf zijn of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
 - f. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners en cliënten van de zorgaanbieder. De cliëntenraad kan ook worden aangeduid als ‘verwantenraad’;
 - g. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
 - h. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
 - i. klachtenfunctionaris: degene die door de directie is aangesteld en belast is met de advisering aan klagers en bemiddeling van klachten.
2. Indien binnen de zorgaanbieder meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor ‘cliëntenraad’ gelezen te worden: ‘gezamenlijke cliëntenraden’.
3. Indien binnen de zorgaanbieder een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor ‘cliëntenraad’ gelezen te worden: ‘centrale cliëntenraad’.

Artikel 2. Doel en toepassingsgebied

1. Het doel van dit reglement is uitvoering te geven van de bepalingen van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, artikel 3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet.
2. Dit reglement is van toepassing op (alle locaties van) de zorgaanbieder.

Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende

1. Wanneer tegenover een medewerker een klacht is ingediend, stelt de medewerker klager in de gelegenheid om de klacht met klager te bespreken. De medewerker en/of klager betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de andere partij daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op dit klachtenreglement en de mogelijkheid om de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met de medewerker te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Leden 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 4. 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 te kennen te geven, dat deze geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 5. Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt door de directie samen met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie beoordeeld. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Artikel 6. Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een besluit of een gedraging van de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder kan worden ingediend door een klachtgerechtigde.

Hoofdstuk 2 Klachtenfunctionaris

Artikel 7. Benoeming, taken en verantwoordelijkheden

1. De directie stelt een voor de in lid 2 van dit artikel genoemde taken geschikte klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
2. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. adviseert klachtgerechtigden met betrekking tot het indienen van een klacht;
 - b. ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht;
 - c. onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
3. De directie ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris diens werkzaamheden onafhankelijk verricht volgens dit reglement en benadeelt deze niet wegens de wijze waarop deze functie wordt uitgevoerd.
4. De directie stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die deze voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

5. De klachtenfunctionaris die als persoon betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, zal de in lid 2 van dit artikel genoemde taken overdragen aan een ander persoon die geen betrokkenheid heeft.

Artikel 8. Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen bij mondeling of schriftelijk (via post of e-mail) bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.
2. Aan het indienen van een klacht in het kader van deze regeling zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 9. Afhandeling van de klacht

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van de klacht is erop gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris informeert de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht over de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk 4 Klachtencommissie

Artikel 10. Benoeming, taken en verantwoordelijkheden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directie.
3. De leden van de klachtencommissie zijn deskundig op het gebied van klachtenbehandeling.
4. De leden van de klachtencommissie zijn niet in dienst van de zorgaanbieder en verrichten hun werkzaamheden onafhankelijk.
5. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
6. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
 - a. Het nemen van beslissingen inzake de bevoegdheid van de klachtcommissie, ontvankelijkheid en gegrondheid van klachten.
 - b. Het voorbereiden en leiden van zittingen en bijeenkomsten van de klachtencommissie.
7. De directie stelt de klachtcommissie de faciliteiten ter beschikking die deze voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
8. Een lid van de klachtencommissie die als persoon betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, zal de in lid 2 van dit artikel genoemde taken overdragen aan een ander persoon die geen betrokkenheid heeft.

Artikel 11. Indienen van een klacht

1. Klachten die na behandeling van de klachtenfunctionaris naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid zijn opgelost, kunnen in afwijking van artikel 15 van deze regeling ook worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. In afwijking van lid 1 van dit artikel kunnen klachten die verband houden met de Jeugdwet rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie.
3. Klachten kunnen bij mondeling of schriftelijk (via post of e-mail) bij de klachtencommissie worden ingediend. Aan het indienen van een klacht in het kader van deze regeling zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 12. Afhandeling van de klacht

1. Indien de klachtencommissie besluit tot in behandeling nemen van de ingediende klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
2. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
3. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt. Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
4. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
5. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
6. Medewerkers van de zorgaanbieder die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directie.

Artikel 13. Wraking

1. Indien klager de voorzitter of een lid van de klachtencommissie wil wraken, dient klager uiterlijk binnen één week na mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 12 lid 3 van dit reglement een schriftelijk en gemotiveerd wrakingsverzoek in bij de klachtencommissie.
2. Wanneer de klachtencommissie een bezwaar gegrond verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een plaatsvervanger.
3. Totdat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan over het wrakingsverzoek of totdat de gewraakte zich berust in het verzoek wordt de behandeling van de klacht uitgesteld.
4. Indien de gewraakte zich berust in het verzoek, wordt de behandeling van het wrakingsverzoek stopgezet. Er volgt in dat geval geen uitspraak over het wrakingsverzoek.

Artikel 14. Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
3. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de directie.

4. De directie deelt de klager binnen één maand na de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van de hiervoor bedoelde uitspraak maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
5. Wanneer de directie haar standpunt over de in lid 4 van dit artikel genoemde uitspraak niet binnen één maand aan klager kan mededelen, stelt de directie klager in kennis over de termijn waarbinnen de directie haar standpunt kenbaar zal maken.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 15. 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 via <https://www.degeschillencommissie.nl/>. In geval de zorg wordt gegeven in het kader van de Jeugdwet en/of de Wmo, staat de weg naar deze geschillencommissie niet open.

Artikel 16. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden bewaard in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard vanaf het moment dat de laatste handeling in het dossier heeft plaatsgevonden. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 17. Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de afhandeling van een klacht zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19. Jaarverslag en reglement

1. De directie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van de afhandeling van de ingediende klachten aan de cliëntenraad. Daarin beschrijft de directie het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en beslissingen van de directie.
2. De directie geeft in het jaarverslag aan wat haar doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop de zorgaanbieder omgaat met klachten.

Artikel 20. Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De directie maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die binnen de zorgaanbieder gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad.
3. Deze regeling is gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder en wordt ter inzage gelegd voor bewoners en cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de binnen de zorgaanbieder gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan bewoners en cliënten.

Artikel 21. Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.
3. De klachtenfunctionaris informeert de directie tenminste eenmaal per kwartaal over de status van de in behandeling zijnde klachten.

Artikel 22. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.

Artikel 23. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter informatie voor aan de ondernemingsraad en professionele adviesraad.

Artikel 24. Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement vervangt alle voorgaande klachtenreglementen.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 december 2022.