



# De kracht van een klacht

Klachtenregeling cliënten

Vastgesteld: Januari 2020

Classificatie: Openbaar

# Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom heel belangrijk dat wij daar zorgvuldig mee omgaan.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij het vertrouwen van onze (ontevreden) cliënt behouden of herwinnen.

We kunnen ervan leren. We kunnen erdoor verbeteren. Een klacht kan aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Dat is de kracht van een klacht.

Hoe klachten van cliënten bij Zorggroep Tellus behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De klachtenregeling komt voort uit de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). De Wkkgz heeft als doel om openheid te geven over klachten en incidenten en daarvan te leren, om op die manier gezamenlijk de zorg te verbeteren. Dat is een doelstelling waar wij ons volledig achter scharen: samen leren van elkaar, om samen met elkaar te verbeteren!

De klachtenregeling van Zorggroep Tellus is een afgeleide van de modelklachtenregeling die, op basis van de Wkkgz, is opgesteld door brancheorganisaties ActiZ en LOC Zeggenschap in Zorg omdat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieder(s).

Wat de nieuwe klachtenregeling precies betekent, voor cliënten maar ook voor medewerkers en vrijwilligers en iedereen die betrokken is bij Zorggroep Tellus, valt te lezen in dit document. Het belangrijkste is dat de klachtenregeling voorziet in duidelijkheid. Mochten er in dit document onduidelijkheden staan, dan verzoeken wij daarover met elkaar in gesprek te gaan. Vragen gaat te allen tijde vooraf aan klagen.

Ook dat is kracht.

Ook dat is Zorggroep Tellus.

Den Helder, januari 2020

Drs. W. (Wilco) van der Most, bestuurder

# Inhoud

Voorwoord.....	1
1. Algemene bepalingen.....	3
2. Klachtopvang.....	5
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	5
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende.....	5
Artikel 4 De vertrouwenspersoon cliënten.....	5
3. Klachtenbehandeling.....	8
Artikel 5 Het indienen van een klacht.....	8
Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur.....	9
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht.....	10
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht.....	10
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht.....	12
Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur.....	12
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	13
Artikel 12 Geschillencommissie.....	14
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	14
Artikel 14 Geheimhouding.....	14
4. Overige bepalingen.....	14
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	14
Artikel 16 Kosten.....	14
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling.....	15
Artikel 18 Evaluatie.....	15
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden.....	15
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling.....	15
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding en herziening.....	15

# 1. Algemene bepalingen

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : stichting Zorggroep Tellus;
- b. Raad van Bestuur : de bestuurder van Zorggroep Tellus;
- 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 is, 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. vertrouwenspersoon cliënten : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet 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.

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt 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'.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij a, c, d, en h worden hieronder toegelicht.*

#### *a. zorgaanbieder*

*De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.*

#### *c. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.*

#### *d. 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 deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de Raad van Bestuur of de persoon / instantie die de Raad van Bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.*

*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 claim genoemd. In deze regeling worden klachten met en zonder verzoek tot schadevergoeding beide geregeld. 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.*

#### *h. vertrouwenspersoon cliënten*

*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. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de praktijk worden doorgaans de termen klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon gebruikt. In deze regeling is gekozen voor de term vertrouwenspersoon cliënten.

## 2. Klachtopvang

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- A. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- B. diens leidinggevende;
- C. de vertrouwenspersoon cliënten.

#### *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 vertrouwenspersoon cliënten zijn uitgewerkt in artikel 4.*

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon cliënten.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

#### *Toelichting*

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

### Artikel 4 De vertrouwenspersoon cliënten

1. De vertrouwenspersoon cliënten heeft ten minste de volgende taken:
  - A. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - B. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

- C. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De vertrouwenspersoon cliënten 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 Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon cliënten nader in een functiebeschrijving.
  4. De vertrouwenspersoon cliënten verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon cliënten zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
  5. De vertrouwenspersoon cliënten registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon cliënten periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur en de cliëntenraad. De vertrouwenspersoon cliënten kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
  6. De zorgaanbieder stelt de vertrouwenspersoon cliënten in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon cliënten 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 vertrouwenspersoon cliënten dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur en de cliëntenraad. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
  8. Klachten over de vertrouwenspersoon cliënten, hetzij in de functie van vertrouwenspersoon cliënten, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon cliënten daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon cliënten wenden tot een door de Raad van Bestuur en cliëntenraad aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon cliënten.

### **Toelichting**

*In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term vertrouwenspersoon cliënten.*

### **Lid 2**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de vertrouwenspersoon cliënten '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 vertrouwenspersoon cliënten 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 vertrouwenspersoon cliënten. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.

#### **Lid 4**

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een vertrouwenspersoon cliënten in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De vertrouwenspersoon cliënten heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.

#### **Lid 5**

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de vertrouwenspersoon cliënten 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 vertrouwenspersoon cliënten niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Algemene verordening gegevensbescherming, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.

#### **Lid 7**

Deze bepaling geeft de vertrouwenspersoon cliënten de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de Raad van Bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersoon cliënten in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken. Als de vertrouwenspersoon cliënten van mening is dat de Raad van Bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Raad van Bestuur 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 vertrouwenspersoon cliënten 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de vertrouwenspersoon cliënten zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De vertrouwenspersoon cliënten kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de vertrouwenspersoon cliënten kunnen waarnemen.



*In de regeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend vertrouwenspersoon cliënten niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de vertrouwenspersoon cliënten, maar kan ook bij onvrede over het werk als vertrouwenspersoon cliënten een beroep worden gedaan op de waarnemend vertrouwenspersoon cliënten.*

## 3. Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon cliënten is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen, alsnog met behulp van de vertrouwenspersoon cliënten te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Toelichting

#### Lid 1

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten beoordeelt en bepaalt of maatregelen genomen worden naar aanleiding van een klacht. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Wkkgz laat de Raad van Bestuur de ruimte om deze taak aan iemand anders op te dragen. Deze regeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur van die beleidsruimte geen gebruik maakt en zelf de verantwoordelijkheid houdt voor de uitoefening van deze taak. In lid 1 wordt daarom aangegeven dat klachten worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Dit houdt niet in dat een lid van de Raad van Bestuur persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.*

#### 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 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.

De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

## Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## Toelichting

### Lid 1

*In uitzonderlijke gevallen is de Raad van Bestuur 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 een mede-cliënt) 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 2 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de Raad van Bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

## Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## 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 (zie art. 6:310 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

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld wordt. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de cliëntenraad hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht

- betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

## **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.*

*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 vertrouwenspersoon cliënten hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de Raad van Bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Raad van Bestuur 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 onderzoek 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 Raad van Bestuur 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 betrokken te worden.*

### **Lid 2**

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

## 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 de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten binnen zes weken. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk en per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### 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 Raad van Bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

#### **Lid 3**

*Dat de Raad van Bestuur 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, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

#### **Lid 4**

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. 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**

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

#### **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

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.

### *Toelichting*

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie:*

*[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).*

*Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.  
Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.*

## Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur ziet toe dat het dossier wordt vernietigd. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## 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.

### *Toelichting*

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

# 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

De Raad van Bestuur brengt deze regeling in samenspraak met de cliëntenraad onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen. De regeling maakt bovendien deel uit van de standaard-informatiemap voor iedere nieuwe cliënt van Zorggroep Tellus.

### *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

1. De Raad van Bestuur en de cliëntenraad evalueren deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur en/of de cliëntenraad dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de vertrouwenspersoon cliënten, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### *Toelichting*

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

## Artikel 19 Onvoorzienne omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, volgend op overleg met de cliëntenraad.

## Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad voor.

### *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). Gezien het belang van deze klachtenregeling voor de cliënten, legt Zorggroep Tellus bij vaststelling of wijziging de regeling ter instemming aan de cliëntenraad voor.*

## Artikel 21 Datum van inwerkingtreding en herziening

Dit reglement is in werking getreden op 29 mei 2018, is aangepast in januari 2019 en herzien in januari 2020.