

## **Klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

### **Inleiding**

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

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan Sint Jozefoord het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen ze aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen Sint Jozefoord behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht Sint Jozefoord om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoerings- besluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen kunnen wel op basis van de huidige klachtenregeling behandeld worden.

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten over onvrijwillige zorg. Voor onvrijwillige zorg geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Voor vragen over en klachten over onvrijwillige zorg op grond van artikel 55 Wzd kunnen cliënten terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon (cvp). Klachten ten aanzien van artikel 55 Wzd kunnen vervolgens doorverwezen worden ter behandeling bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna: KCOZ). Zie Klachtenregeling KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is er niet voor andere klachten.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : de stichting Sint Jozefoord;
  - b. Directeur-bestuurder : de Directeur-bestuurder van Sint Jozefoord;
  - c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Sint Jozefoord zorg en maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend ;
  - d. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling.
  - e. 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 Sint Jozefoord of door een persoon die voor Sint Jozefoord werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Directeur-bestuurder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - f. klager : degene die een klacht indient;
  - g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Sint Jozefoord;
  - i. klachtenbemiddelaar : degene die binnen de organisatie die Sint Jozefoord in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
  - j. maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo);

h. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 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, Zvw-zorg of Wmo-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenbemiddelaar.
  
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Directeur-bestuurder of bij de klachtencommissie.

### **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 klachtenbemiddelaar.
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.

### **Artikel 4 De klachtenbemiddelaar**

1. De klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar 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 directeur-bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Sint Jozefoord onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directeur-bestuurder. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Sint Jozefoord stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij Sint Jozefoord, worden behandeld op basis van deze klachten-regeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de directeur-bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend bij de Directeur-bestuurder of Regionale Klachtencommissie Zorg 's Hertogenbosch e.o. door een brief of e-mail te sturen naar de klachtenmiddelaar.
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 klachtenbemiddelaar zijn de directeur-bestuurder en klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur-bestuurder of klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De directeur-bestuurder of klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 6 Bevoegdheid van de directeur-bestuurder**

1. De directeur-bestuurder 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. De directeur-bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de directeur-bestuurder ter behandeling door aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Indien de directeur-bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur-bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 7            Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De directeur-bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur-bestuurder 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 de directeur-bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 8            Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De directeur-bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur-bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur-bestuurder 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 de directeur-bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 10      Beoordeling klacht door de directeur-bestuurder**

1. De directeur-bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder.
2. Indien de directeur-bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur-bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder 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 Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o. of de geschillencommissie voor te leggen. De directeur-bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de betreffende instanties.

## **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 directeur-bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directeur-bestuurder 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 en jeugdhulp.

#### **Artikel 12 Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.**

1. De directeur-bestuurder of de klachtenbemiddelaar kan het voorstel doen een klacht over de zorg te laten onderzoeken door de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o., waarbij Sint Jozefoord is aangesloten.  
Klager kan een klacht ook rechtstreeks indienen bij de Klachtencommissie.
2. Afhankelijk van de verstrekte informatie zal de secretaris van de Klachtencommissie bij klager informeren of deze al contact heeft gehad met de klachtenbemiddelaar om te proberen de klacht informeel op te lossen. Als dit niet tot oplossing van de klacht heeft geleid, dan neemt de Klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling.  
De klachtenbemiddelaar van Sint Jozefoord of de secretaris van de Regionale Klachtencommissie kunnen klager op de hoogte brengen van de procedure die daarvoor gevolgd wordt.

#### **Artikel 13 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 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De directeur-bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directeur-bestuurder 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 15 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 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 17 Kosten**

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

### **Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling**

De directeur-bestuurder 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 Sint Jozefoord te plaatsen.

### **Artikel 19 Evaluatie**

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur-bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

### **Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling**

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

### **Artikel 22 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 16/12/2020.