

Klachtenregeling Cliënten

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Begripsbepalingen	4
3. Klachtopvang	5
3.1 De medewerker en diens leidinggevende	5
3.2 De klachtenfunctionaris	5
3.3 De klachtencoördinator	6
3.4 Registratie	6
4. Klachtbehandeling	7
4.1 Het indienen van een klacht	7
4.2 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur	7
4.3 Ontvankelijkheid van de klacht	7
4.4 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	8
4.5 stopzetting van de klacht	8
4.6 Beoordeling door de Raad van Bestuur	8
4.7 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking..	9
4.8 De Geschillencommissie	9
4.9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
4.10 Geheimhouding	9
5. Overige bepalingen	10
5.1 Overige klacht- en meldmogelijkheden	10
5.2 Kosten	10
5.3 Openbaarmaking klachtenregeling	10
5.4 Evaluatie	10
5.5 Vaststelling en wijziging regeling	10
5.6 Onvoorziene omstandigheden	10
 Bijlage:	
Stroomschema Klachten	11

1. Inleiding

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 Zorggroep ENA daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan Zorggroep ENA het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

In deze klachtregeling is beschreven hoe Zorggroep ENA klachten behandelt. Deze klachtregeling is gebaseerd op de model klachtregeling van Actiz en LOC (december 2019) en voldoet aan de eisen van de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning van Zorggroep ENA ontvangen (dagopvang) worden ook op basis van deze regeling behandeld. Klachten die gaan over onvrijwillige zorg vallen niet onder deze regeling maar vallen direct onder de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl) De cliëntvertrouwenspersoon vanuit de Wet Zorg en Dwang ondersteunt cliënten hierbij.

NB Waar "hij" geschreven is in deze regeling kan ook "zij" gelezen worden.

2. Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder	Zorggroep ENA
b. Raad van Bestuur	Tamara de Kroon, bestuurder
c. Cliënt	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Zorggroep ENA 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 Zorggroep ENA of door een persoon die voor Zorggroep ENA werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met 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. centrale 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 Zorggroep ENA belast is met de opvang van klachten van cliënten
i. Klachtencoördinator	Degene die binnen Zorggroep ENA belast is met de bewaking van de opvolging van klachten.
j. zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de wet Langdurige zorg of verzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de wet op de beroepen niet zijnde Wlz of Zvw zorg alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt

3. Klachtopvang

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

De cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is
- Diens leidinggevende
- De klachtenfunctionaris

3.1 De medewerker en diens leidinggevende

- 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 en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- De medewerker vult een klachtenregistratieformulier in stuurt dit naar de klachtencoördinator.
- Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uit maken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- 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.

3.2. De klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede
- 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 doen en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- De raad van bestuur heeft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris beschreven in een functiebeschrijving.
- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Zorggroep ENA onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan op het klachtenregistratie formulier. Dit formulier stuurt hij naar de klachtencoördinator. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een inhoudelijke rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

- Zorggroep ENA 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.
- Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Zorggroep ENA, 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 een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemende klachtenfunctionaris.

3.3. Klachtencoördinator

- Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
- De klachtencoördinator registreert de binnengekomen klachten in een klachtenregister en bewaakt de voortgang hiervan.
- De klachtencoördinator levert per kwartaal het aantal klachten en de status (in behandeling of afgerond) aan voor de kwaliteitsrapportage.
- Indien de klachtencoördinator stagnatie in de voortgang signaleert brengt hij de betrokkene hier van op de hoogte.

3.4. Registratie

- Iedere medewerker die een klacht in ontvangst neemt (schriftelijk, dan wel mondeling) registreert de klacht op het klachtenregistratieformulier en stuurt dit naar de klachtencoördinator. Op dit formulier wordt de voortgang van de opvolging bijgehouden door de desbetreffende betrokkene op dat moment.
- De klachtencoördinator bewaakt de voortgang door het bijhouden van de voortgang van de afhandeling in het klachtenregister. Hiermee wordt inzichtelijk hoeveel klachten er waren en wat de status van de klachten is.

4. Klachtenbehandeling

4.1 Het indienen van een klacht

- Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
- Een klacht kan worden ingediend door:
 - De cliënt
 - Diens vertegenwoordiger
 - Diens gemachtigde
 - Diens zaakwaarnemer
 - Diens nabestaanden
- Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 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.

4.2 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

- 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.
- De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over onvrijwillige zorg (artikel 55 WZD). Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de KCOZ. Hij informeert de cliënt dat hij zich bij kan laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg.
- 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.

4.3 Ontvankelijkheid van de klacht

- De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - Een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - 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.
- Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

4.4 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 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 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.

- Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - 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;
 - 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.
- De Raad van Bestuur kan zich bij de beoordeling van klachten laten adviseren door de externe klachtencommissie regio Arnhem. Zij maakt deel uit van het participanten van deze commissie.

4.5 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.

4.6 Beoordeling door de Raad van Bestuur

- De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. 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.
- 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 of 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 wordt 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.
- 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. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, 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. Zorggroep ENA is sinds 2017 aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

4.7 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 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.
- De raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
- Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

4.8 Geschillencommissie

- 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.
- De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
(www.degeschillencommissie.nl)

4.9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 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 is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

4.10 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.

5. Overige bepalingen

5.1 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

5.2 Kosten

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

5.3 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur 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. De regeling is geplaatst op de website van de Zorggroep ENA.

5.4 Evaluatie

- De raad van Bestuur evalueert deze klachtregeling iedere twee jaar.
- De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris de Ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

5.5 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

5.6 Vaststelling en wijziging regeling

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

Bijlage 1: Stroomschema Klachten

