



Klachtenregeling Wkkgz

Klachtenfunctionaris

Datum vastgesteld 13-12-2016
Vastgesteld door M. van Veenendaal



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	13-12-2016
Versie	1.1	Pagina	Pagina 1 van 8

Inhoudsopgave

Definities	1
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 – De zorgaanbieder.....	3
Artikel 2 – Informatieverstrekking door de zorgaanbieder	3
Artikel 3 – Doelstellingen van de klachtenregeling van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG)	3
Hoofdstuk 2 De klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 – Doelstellingen en uitgangspunten	4
Artikel 5 – Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris.....	4
Artikel 6 – Indienen van klachten.....	5
Artikel 7 – Bemiddeling	5
Artikel 8 – Onderzoek van de klacht door de zorgaanbieder	6
Artikel 9 – Meldingsplicht van de klachtenfunctionaris.....	6
Artikel 10 – Kosten	6
Artikel 11 – Bekendmaking van de klachtenregeling.....	6
Artikel 12 – Bekendmaking van de klachtenregeling.....	6



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status

Goedgekeurd

Versiedatum

13-12-2016

Versie

1.1

Pagina

Pagina 1 van 8

Deze klachtenregeling is voor zorgaanbieders aangesloten bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (*voorheen Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg*).

Definities

Alternatieve zorgaanbieder	een solistische werkende, niet-geregistreerde zorgverlener die andere zorg levert, dan wel een instelling die uitsluitend door niet-geregistreerde zorgverleners andere zorg doet verlenen.
Accommodatie	een door een zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte.
Calamiteit	een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
Client	een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder; maatschappelijke of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
Dossier	de schriftelijke of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt.
Geweld in zorgrelatie	seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.
Huiselijk geweld	huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Huiselijke kring	een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger.
Inspecteur voor de Gezondheidszorg	de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
Klacht	klacht van een cliënt over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover die cliënt in het kader van de verlening van zorg en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Instelling	een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
Kindermishandeling	kindermishandeling als bedoeld in artikel 1.1 van de Wet Jeugdwet
Klachtenbehandeling	het door de klachtenfunctionaris onderzoeken en beoordelen van de klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.
Klachtenfunctionaris	de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
Melding	een schriftelijk of elektronisch bericht over: a. het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder; b. het professioneel functioneren van een zorgverlener a. een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;
Schriftelijk	met schriftelijk wordt ook bedoeld correspondentie langs de elektronische weg (e-mail).



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	13-12-2016
Versie	1.1	Pagina	Pagina 2 van 8

Vertegenwoordiger	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
De Wkcz	de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
Wkkgz zorg	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen; Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg.
Zorgaanbieder	een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.
Zorgverlener	een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	13-12-2016
Versie	1.1	Pagina	Pagina 3 van 8

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 – De zorgaanbieder

1.1	De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waarbij zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klacht.
1.2	De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen (klachtenfunctionaris) aan die klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Hiertoe is de organisatie aangesloten bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.
1.3	De zorgaanbieder waarborgt dat die aangewezen persoon, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitvoert.

Artikel 2 – Informatieverstrekking door de zorgaanbieder

2.1	De zorgaanbieder heeft in ieder geval de volgende taken; <ol style="list-style-type: none">hij informeert de cliënt en betrokken derden over de inhoud van de eigen klachtenregeling en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden;hij informeert de cliënt over de termijnen waarbinnen klachten worden behandeld;de mondelinge en schriftelijke informatie is afgestemd op de behoeften, het begripsvermogen, culturele achtergrond en taal van de cliënt;hij geeft informatie over de mogelijkheid de klacht in te kunnen indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij verstrekt deze klachtenregeling van ter inzage.
------------	---

Artikel 3 – Doelstellingen van de klachtenregeling van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG)

3.1	Deze klachtenregeling heeft tot doel: <ol style="list-style-type: none">het recht doen aan de belangen van een individuele zorgvrager/cliënt door een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling van de klacht;het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen zorgvrager/cliënt en zorgaanbieder of verweerder;het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris te laten behandelen;een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.
------------	---



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	13-12-2016
Versie	1.1	Pagina	Pagina 4 van 8

Hoofdstuk 2 De klachtenfunctionaris

Artikel 4 – Doelstellingen en uitgangspunten

4.1	De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan; a. een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorg; b. een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder; c. herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder; d. verbetering van de kwaliteit van de zorg; e. de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.
4.2	Bij de inrichting en uitvoering van de functie geldt als uitgangspunt; a. onafhankelijkheid van de functie en feitelijk optreden van de functionaris; b. open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over de klacht; c. laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris; d. actieve benadering van betrokken partijen; e. respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en zorgaanbieder; a. respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

Artikel 5 – Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

5.1	De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken; a. het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure; b. het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij het op het schrift stellen van de klacht; c. het informeren en adviseren inzake de mogelijkheden ter afhandeling van de klacht, rekening houdend met het doel van de klager; d. het uitvoering geven aan het bemiddelingsproces; e. het systematisch registreren van de klachten, waarbij de inhoud en afwikkeling van de klachten worden vastgelegd; f. het signaleren van ernstige problemen en/of structurele problemen.
5.2	De klachtenfunctionaris heeft bij de uitoefening van de taken de volgende bevoegdheden; a. vrije toegang tot personen werkzaam bij de zorgaanbieder; b. vrije toegang tot de ruimte(s) en afdeling(en) van de zorgaanbieder; c. het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken betrekking hebbende op de klacht; d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling van een klacht en daarbij desgewenst optreden als onpartijdig gespreksleider.
5.3	De klachtenfunctionaris kan zijn taken niet uitvoeren in het geval gerichte toestemming hiervoor van de klager ontbreekt, tenzij rederlijkwijs verwacht mag worden dat de toestemming is gegeven.



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	13-12-2016
Versie	1.1	Pagina	Pagina 5 van 8

Artikel 6 – Indienen van klachten

6.1	Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
6.2	Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
6.3	<p>De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste;</p> <ol style="list-style-type: none">de naam en het adres/e-mail van de klager;de dagtekening;een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;een door klager ondertekende verklaring waarin hij de klachtenfunctionaris toestemming verleent tot het inwinnen van informatie en het raadplegen van met de tot de klacht betrekking hebbende stukken. <p>De cliënt heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen;</p> <ol style="list-style-type: none">rechtstreeks aan de betrokken klachtenfunctionaris per e-mail, deze gegevens worden bekend gemaakt door de zorgaanbieder;per post t.a.v. de klachtenfunctionaris naar Lombokstraat 20, 2022 JB, Haarlem.via het online klachtenformulier op www.eckg.nl op het gedeelte voor het indienen van klachten.
6.4	Indien de klager zijn toestemming als bedoeld in 6.3. onder d niet of slechts voor een deel wil geven en de klachtenfunctionaris van oordeel is dat het inwinnen van de informatie en/of het raadplegen van stukken noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht, zal de klager worden meegedeeld dat de klacht niet, niet volledig, of niet adequaat kan worden afgehandeld.
6.5	De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen.
6.6	De klachtenfunctionaris verleent klager de mogelijkheid om de klacht toe te lichten en verkent gezamenlijk met hem de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.

Artikel 7 – Bemiddeling

7.1	De klachtenfunctionaris geeft, indien gewenst, uitvoering aan bemiddeling van de klacht waarin hij de voortgang van het bemiddelingsproces bewaakt.
7.2	In geval van bemiddeling richt de klachtenfunctionaris deze op passende wijze in. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze op de klacht naar voren te brengen. Bij voorkeur gebeurt dit in elkaars aanwezigheid, zo niet, dan stelt de klachtenfunctionaris de partijen van elkaars zienswijze op de hoogte.
7.3	De klager en beklagde kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of andere persoon naar keuze en informeren de klachtenfunctionaris hierover zo tijdig mogelijk.
7.4	Als de bemiddeling niet leidt tot een voor klager bevredigend resultaat, dan dient hij dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris mede te delen.



KLACHTENREGELING KLACHTENFUNCTIONARIS WKKGZ

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	13-12-2016
Versie	1.1	Pagina	Pagina 6 van 8

Artikel 8 – Onderzoek van de klacht door de zorgaanbieder

8.1	De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd
8.2	Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder die in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogst vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
8.3	Indien klager het niet eens is met het oordeel waartoe het onderzoek van de klacht door de zorgbieder heeft geleid, met inbegrip van de genomen beslissingen en maatregelen, kan de klacht of het oordeel van de zorgaanbieder op de klacht ter beoordeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie of geschillencommissie (indien de organisatie hierbij aangesloten is).

Artikel 9 – Meldingsplicht van de klachtenfunctionaris

9.1	Ingevolge de toepasselijke 'Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' en de hieruit voortkomende meldcode van de zorgaanbieder, is de klachtenfunctionaris gehouden melding te maken van misstanden, zoals bedoeld in de vorenbedoelde wet.
------------	---

Artikel 10 – Kosten

10.1	De klachtenafhandeling is kosteloos voor de klager. Dit geldt echter niet ten aanzien van eventuele kosten die het inroepen van een advocaat of andere persoon naar keuze. Deze kosten komen voor rekening van degene die de advocaat of andere persoon naar keuze inschakelt.
10.2	De klachtenafhandeling is niet kosteloos voor de zorgaanbieder. De kosten zijn afhankelijk van de pakketkeuze. Dit is overeengekomen door middel van een opdrachtovereenkomst met Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

Artikel 11 – Bekendmaking van de klachtenregeling

11.1	Deze klachtenregeling vervangt de klachtenregeling van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) van 23 augustus 2016.
-------------	---

Artikel 12 – Bekendmaking van de klachtenregeling

12.2	Deze klachtenregeling treedt in werking op 13 december 2016
-------------	---