

Klachtenregeling SVRZ voor cliënten en hun naasten

Klachtenreglement

INLEIDING

SVRZ verleent in Zeeland zorg aan ouderen met lichamelijke of geestelijke aandoeningen. Dit gebeurt vanuit kleinschalige woningen, zorgcentra, specialistische centra en ook bij cliënten thuis. Er is sprake van een totaalpakket van samenhangende diensten voor wonen, welzijn en zorg.

De naasten van de cliënten spelen een belangrijke rol in hun leven, als hun belangenbehartigers, hun ondersteuners en partners-in-zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van SVRZ.

SVRZ heeft hiervoor in 2014 een Beleidsplan Klachtenmanagement vastgesteld met als **achterliggende intentie:**

“We willen de dialoog herstellen met cliënten die een tekort ervaren; we willen bespreken wat cliënt, naaste, medewerker en SVRZ zichzelf en elkaar gunnen; we ondernemen stappen om dit te realiseren.”

De algemene regels voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten zijn beschreven in dit zogenoemde klachtenreglement. Het is een hulpmiddel om duidelijkheid te scheppen over de bij SVRZ geldende klachtenregeling voor cliënten en hun naasten.

De klachtenregeling van SVRZ dient tenminste te voldoen aan de geldende **vereisten van de wetgever en van de brancheorganisatie** waarbij SVRZ is aangesloten.

Recent is een nieuwe wet aangenomen: de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

Deze wet stelt onder meer:¹

“De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten ...” (artikel 13 lid 1 Wkkgz)

en

“De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.” (artikel 16 lid 2 Wkkgz).

De Wkkgz wordt per 1 januari 2016 van kracht; de klachten- en geschillenregeling van zorgaanbieders zoals SVRZ dient uiterlijk 1 januari 2017 aan de vereisten van deze nieuwe wet te voldoen.

Tot die tijd gelden nog de wettelijke vereisten conform de Wkcz (verplichte klachtencommissie).

Daarnaast is (voor bepaalde klachten bij gedwongen opgenomen cliënten van SVRZ) op dit moment ook het **klachtrecht op grond van de Wet Bopz** (Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen) van toepassing.

¹ De vereisten vanuit de Wkkgz zijn hier niet toegelicht. Deze zijn wel verwerkt in het reglement.

De brancheorganisatie **ActiZ** zal in de loop van 2016 een aangepaste **Model klachtenregeling** uitbrengen en mogelijk met aangepaste regels komen voor de nu al geldende eis van aansluiting bij de landelijke Geschillencommissie VVT. Hiermee is rekening gehouden door in dit reglement van SVRZ algemene (overgangs)bepalingen op te nemen.

Bij het opstellen van dit reglement is uiteraard ook uitgegaan van het **Beleidsplan Klachten- management van SVRZ** (december 2014).

Aan de basis van dit Beleidsplan ligt de visie van integraal klachtenmanagement, zoals geformuleerd in de **Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg** (december 2004). In deze visie is er – naast de wettelijke vereisten voor opvang/bemiddeling en beoordeling van klachten via bepaalde klachteninstanties – ook aandacht voor de rol van de zgn. ‘werkvloer’ (medewerkers en leidinggevenden) bij de afhandeling van klachten en het zgn. leren van klachten.

Wat betreft de invulling van de functie van de klachtenfunctionaris is het profiel uit het Beleidsplan Klachtenmanagement gevolgd. Dit heeft als basis het **VKIG Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris** (oktober 2014), waaraan ook in de toelichtingen op de Wkkgz wordt gerefereerd.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij SVRZ
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling bij/via SVRZ

MEDEWERKERS / LEIDINGGEVENDEN

12. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over hem
13. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/SVRZ
14. Rol en bijdrage leidinggevenden bij afhandeling klacht

KLACHTENFUNCTIONARIS

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden
18. Werkwijze

KLACHTENCOMMISSIE EN GESCHILLENCOMMISSIE

- 19.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

20. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
21. Klachtenrapportages en -jaarverslag
22. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering
(leren van klachten en afhandeling van deze)

SLOTBEPALINGEN

23. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
24. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. SVRZ De zorgaanbieder SVRZ, werkzaam in Zeeland met standplaats Middelburg.
SVRZ wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de bestuurder of de portefeuillehouder klachtenmanagement (Stafdirecteur Zorg & Welzijn).
- b. Medewerker Een bij of voor SVRZ werkzame persoon.
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis ingeroepen personen.
- c. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van SVRZ.
- d. Naaste Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informeel) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
- e. Klager De persoon die een klacht indient.
Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt.²
De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënt zijn.³
- f. Aangeklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- g. Klachtenfunctionaris Degene die door SVRZ is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde de (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het oplossen van problemen en/of het herstel van de relatie.
- h. Cliëntenvertrouwenspersoon Degene die door SVRZ is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand te verlenen aan klagers.⁴

² In de Wkkgz (artikel 1, lid 1) is het begrip 'nabestaande' nader omschreven en is een rangorde van verschillende nabestaanden opgenomen. Deze wordt zo nodig en bij bepaalde klachtenprocedures toegepast.

³ In artikel 5 van dit reglement zijn nadere regels voor de klachtgerechtigdheid van anderen dan de cliënt zelf opgenomen.

⁴ De rol van cliëntenvertrouwenspersoon (cvp) wordt vooralsnog zo nodig vervuld door een van de klachtenfunctionarissen. Wanneer een wettelijke verplichting daartoe van kracht wordt, wijst SVRZ een aparte functionaris aan die optreedt als cvp.

- i. Klachtencommissie De door SVRZ ingeschakelde externe, onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die conform de Wkcz en/of de Wet Bopz klachten onderzoekt en beoordeelt.⁵
- j. Geschillencommissie De externe geschilleninstantie waarbij SVRZ zich – conform de vereisten van de brancheorganisatie en/of de Wkkgz – heeft aangesloten.
- k. Klachtenafhandeling De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
- l. Klachtenopvang Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
- m. Klachtenbemiddeling De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- n. Klachtenbehandeling Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de door SVRZ ingeschakelde externe klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- o. Klacht Een uiting van onvrede over het handelen of functioneren van SVRZ en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste.
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.⁶
- p. Afsluitbericht Een schriftelijke mededeling van de bestuurder van SVRZ (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van SVRZ heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- q. Geschil Een klacht waarop de klager van - de bestuurder van - SVRZ een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan een externe geschillencommissie.⁷

⁵ Na implementatie van de op de Wkkgz afgestemde klachtenregeling blijft de externe klachtencommissie beschikbaar voor de behandeling van Bopz-klachten.

⁶ SVRZ kiest voor een breed klachtbegrip vanuit de intentie de beleving van de klager te respecteren en vroegtijdig deze beleving op te merken en passende actie te nemen.

⁷ De klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.

De (afwijzende of voor klager onbevredigende) reactie van SVRZ betreft – afhankelijk van de gevolgde procedure: een afsluitbericht, de schriftelijke reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie, het niet nakomen van door SVRZ toegezegde of aan SVRZ opgelegde maatregelen, de (door de schadeverzekeraar van SVRZ) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

- r. Uitspraak De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie.
De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor SVRZ.
- s. Hij/zij In deze regeling wordt de "hij" vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling van SVRZ heeft tot doel:
- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
 - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of SVRZ.
 - d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door SVRZ, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling van SVRZ heeft als uitgangspunten:
- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
 - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van SVRZ en de aan deze verbonden medewerkers.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, SVRZ en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen, conform de relevante wettelijke bepalingen.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. SVRZ draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2. SVRZ rust medewerkers en leidinggevenden zo danig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. SVRZ voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- 5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen (handelen en nalaten) van SVRZ en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- 5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.⁸
- 5.4. Een persoon die door SVRZ (en de bij deze werkzame personen) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.5. Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg en met instemming van de cliënt zelf.
- 5.6. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.⁹
- 5.7. Voor de indiening van een klacht bij SVRZ geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.
- 5.8. In aanvulling op het bovenstaande kan SVRZ nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt SVRZ hierbij het advies van de Centrale cliëntenraad en van de klachtenfunctionarissen.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.

⁸ Deze vereisten van goede vertegenwoordiging betreffen met name het respecteren van de autonomie en de wilsuitingen van de cliënt zelf en het dienen van het belang van de cliënt.

⁹ Dit kan zowel de inhoud/strekking van de klacht als het optreden van deze persoon als klager betreffen.

- 6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende klachteninstantie.¹⁰
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een externe instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
- 6.3. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie verstrekken de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijzen de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- 6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang¹¹ kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7

Afhandeling klachten in ketenzorg

- 7.1. Betreft de bij SVRZ ingediende klacht meerdere medewerkers van SVRZ dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- 7.2. Wanneer de klager bij SVRZ een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert SVRZ dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De overdracht aan een andere klachteninstantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van SVRZ (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt SVRZ er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.4. SVRZ neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.
- 7.5. In aanvulling op het bovenstaande kan SVRZ nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg. Voorafgaand daaraan vraagt SVRZ hierbij het advies van de Centrale cliëntenraad, de Ondernemingsraad, SVRZ MT en de klachtenfunctionarissen.

¹⁰ Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Landelijk Meldpunt Zorg.

¹¹ Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin de bestuurder (zorgaanbieder SVRZ) een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld ter voorkoming van schade voor ‘derden’).

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij SVRZ

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via SVRZ heeft ingediend.
- 8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met instemming van de klager.
- 8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde/SVRZ overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.¹²
Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan worden door SVRZ nadere afspraken gemaakt.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionarissen, de eventuele cliëntenvertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionarissen en de eventuele cliëntenvertrouwenspersoon dragen zorg voor de dossiervoering en de registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.¹³
- 10.2. De dossiervoering, - bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

¹² In de overgangperiode waarin nog niet sprake is van een volwaardige geschillenregeling in de zin van de Wkkgz betreft dit ook de mogelijkheden van indiening van de klacht bij de Wkcz-klachtencommissie en/of de nu functionerende geschillencommissie VVT. Wanneer sprake is van een Bopz-klacht wordt ook informatie gegeven over de Bopz-klachtencommissie.

¹³ Dergelijke vereisten gelden ook voor de klachten-/geschillencommissie, maar zijn hier nu niet genoemd omdat deze vallen binnen de algemene bepalingen die in de eigen reglementen van deze instanties zijn opgenomen.

- 10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en – stukken.
- 10.4. In het zorg- of cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het dossier van de cliënt vastgelegd.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling bij/via SVRZ

- 11.1. Aan klager en aangeklaagde brengt SVRZ voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, eventuele cliëntenvertrouwenspersoon en/of klachtencommissie geen kosten in rekening.
- 11.2. Over de (toerekening van) kosten van de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt en (tevoren) aan klager en aangeklaagde bekend gemaakt.
- 11.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

MEDEWERKERS / LEIDINGGEVENDEN ¹⁴

Artikel 12

Rol en bijdrage medewerker bij klacht over hem

- 12.1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 12.2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 12.3. Een medewerker kan binnen SVRZ beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem.
Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- 12.4. Een medewerker van SVRZ die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 12.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris).
Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 12.6. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

¹⁴ In de nu volgende artikelen is de rol van medewerkers / leidinggevenden bij de afhandeling van individuele klachten beschreven. In een ander deel van dit reglement komt hun rol bij het leren van klachten (bijdrage aan kwaliteitsverbetering) aan de orde.

- 12.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist de medewerker zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel nabestaande op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.¹⁵

Artikel 13

Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/SVRZ

- 13.1. De medewerker die ontevreden is over een andere medewerker (bij SVRZ of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 13.2. De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
- 13.3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede.
Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

Artikel 14

Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- 14.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 14.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.
- 14.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
- 14.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld.
Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 15

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 15.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en SVRZ.
Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van Beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 15.2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de stafdirecteur Zorg & Welzijn zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de bestuurder.

¹⁵ Wat betreft incidenten ligt de informatieverschaffing over klachtmogelijkheden in het verlengde van de informatieplicht van de zorgaanbieder c.q. zorgverlener (artikel 10 Wkkgz). Ingeval van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie is de informatieverschaffing over klachtmogelijkheden expliciet genoemd in het Uitvoeringsbesluit Wkkgz (artikel 8.2 sub b 3^o resp. artikel 8.3 sub c 3^o).

- 15.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij SVRZ.
- 15.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht, laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een van de andere klachtenfunctionarissen.
- 15.5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot ontslag van hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende externe instantie.
De conclusie van deze instantie is bindend voor SVRZ.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 16.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. (eerste) Opvang
 - b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - c. Bijstand
 - d. Bemiddeling
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking
 - f. Begeleiding bij bijzondere situaties
 - g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement
 - h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg
 - i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij SVRZ.
- 16.2. In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van cliëntenvertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan een van de andere klachtenfunctionarissen in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.
- 16.3. In samenspraak met de andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van inzet van de opvang- en bemiddelingsfunctie bij SVRZ.

Artikel 17

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

17. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang in de zorg te verstoren.
 - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over het klachtenmanagement in algemene zin.

Artikel 18

Nadere uitwerking (aspecten) functie

- 18.1. Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 15 t/m 17 genoemde aspecten van de functie.

- 18.2. Voor zover het hier de functiebeschrijving, functieprotocol en/of gedragsregels van de klachtenfunctionaris betreft, vindt vaststelling plaats door de bestuurder.
- 18.3. Alvorens de bestuurder dergelijke stukken vaststelt, wint deze het advies van de Centrale cliëntenraad en de klachtenfunctionarissen in.

KLACHTENCOMMISSIE EN GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 19

Aansluiting

- 19.1. De behandeling (in de zin van onderzoek leidend tot een oordeel) van individuele klachten over SVRZ vindt plaats via een door SVRZ ingeschakelde, externe klachten- en/of geschillencommissie.¹⁶
- 19.2. Voor zover een bijzonder klachtrecht van toepassing is (voor psychogeriatrische cliënten bij wie sprake is van gedwongen zorg) vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, externe klachtencommissie.¹⁷
- 19.3. SVRZ voorziet klagers van de juiste informatie over deze externe klachten- en geschillenregeling(en) en van de contactgegevens over deze.
- 19.4. In vervolg op een uitspraak van de externe klachten-/geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder van SVRZ binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.
In de reactie op de uitspraak is aangegeven of SVRZ overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan SVRZ is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of SVRZ deze al dan niet overneemt.
- 19.5. SVRZ ziet er op toe dat een door haar ingeschakelde externe klachten- en/of geschillencommissie en de uitvoering van de klachten-/geschillenbehandeling door deze voldoet aan de geldende wettelijke vereisten.
- 19.6. Alvorens SVRZ besluit tot inschakeling van of aansluiting bij een externe klachten-/of geschillencommissie wint zij het advies in van de Centrale cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 20

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

- 20.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over SVRZ overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering.
Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.

¹⁶ Voor de periode tot uiterlijk 1 januari 2017 betreft de Wkcz-klachtencommissie; SVRZ heeft de wettelijk verplichte behandeling van Wkcz-klachten geregeld via de Klachtencommissie Zeeland. Conform de nu geldende vereisten van de brancheorganisatie ActiZ is SVRZ ook aangesloten bij de Geschillencommissie VVT (bij de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken te Den Haag).

Zodra SVRZ zich heeft aangesloten bij een conform de Wkkgz (Uitvoeringsregeling Wkkgz d.d. 8 december 2015) ingestelde geschillencommissie vervalt de mogelijkheid van klachtbehandeling door de Wkcz-klachtencommissie; de geschillenregeling via de SGC wordt dan vervangen door de Wkkgz-geschillencommissie.

¹⁷ Zolang de Wet Bopz nog van kracht is en het klachtrecht conform de Wet Bopz van toepassing is voor cliënten van SVRZ, is dit de Klachtencommissie Zeeland.

- 20.2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 20.3. Leidinggevendenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 21

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties ¹⁸

- 21.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris, eventuele cliëntenvertrouwenspersoon, klachten- of geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij SVRZ om passende maatregelen te treffen.
- 21.2. Onder de in artikel 21.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
 - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of incident dan wel het vermoeden hiervan.¹⁹
- 21.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de bestuurder van SVRZ plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- 21.4. Komt de bestuurder van SVRZ niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van SVRZ en aan de regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.
De bestuurder ontvangt een afschrift van deze melding.
- 21.5. Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de klachtenfunctionaris dan wel een andere door SVRZ ingestelde klachteninstantie worden zo nodig nadere regels vastgesteld.
Vaststelling gebeurt door de bestuurder, na advies van de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, het SVRZ-MT en de klachtenfunctionarissen.

Artikel 22

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 22.1. De klachtenfunctionarissen stellen per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een klachtenrapportage op voor locatiemanagers en hoofd medische dienst, in afschrift aan bestuurder en stafdirecteur Zorg & Welzijn.²⁰
Zij voorzien deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.

¹⁸ De mogelijkheden van melding door 'klachteninstanties' vanwege een ernstige situatie zijn in dit artikel breed ingevuld. Dit is gedaan om te bevorderen dat tijdig en bij voorkeur door de direct betrokkenen/verantwoordelijken passende actie wordt ondernomen.

¹⁹ Met het noemen van m.n. calamiteit, geweld in de zorgrelatie en incident wordt aangesloten bij de interne en externe meldingsplicht zoals opgenomen in de Wkkgz.
Het valt buiten het bestek van dit reglement om deze begrippen nader te omschrijven. Dit past wel bij het door SVRZ conform de Wkkgz te voeren kwaliteitsbeleid.

²⁰ In deze klachtenregistratie wordt ook informatie opgenomen over klachten die via andere instanties (o.a. externe klachten- en geschillencommissies, schadeverzekeraar, Inspectie voor de Gezondheidszorg, tuchtrechter) zijn afgehandeld.

- 22.2. De leidinggevenden bespreken deze kwartaalrapportages binnen hun eigen eenheid.²¹
Zij rapporteren aan de stafdirecteur Zorg & Welzijn over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De bestuurder en de klachtenfunctionarissen ontvangen hiervan een afschrift.
- 22.3. De klachtenfunctionarissen stellen vòòr 1 april van het opvolgende kalenderjaar een (gecombineerde) klachtenjaarverslag beschikbaar aan de stafdirecteur Zorg & Welzijn, de bestuurder alsmede de Centrale cliëntenraad.
De bestuurder draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de Centrale cliëntenraad, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 23

Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 23.1 Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend.
Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
- 23.2 De **klager of de aangeklaagde** die ontevreden is over het **optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en/of de geschillencommissie** bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan de stafdirecteur Zorg & Welzijn, met afschrift aan de bestuurder van SVRZ.
- 23.3 Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt, kan de klager of de aangeklaagde de zaak voorleggen aan de bestuurder.
De bestuurder reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 23.4. **Klager of aangeklaagde** kunnen een **klacht over de rol van de bestuurder** bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van SVRZ.
Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 23.5. Een **klager** die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht **niet** heeft plaatsgevonden **conform de vereisten van de Wkkgz en/of het SVRZ-klachtenreglement** kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.²²
Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij SVRZ aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen.
- 23.6. De **klachtenfunctionaris** die het niet eens is met de reactie van de stafdirecteur Zorg & Welzijn of de bestuurder op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe klachtencommissie.

²¹ Deze bespreking gebeurt bij voorkeur in combinatie met informatie over de kwaliteit van zorg uit andere bronnen.

²² Conform de Wkkgz artikel 24 lid 1 is de IGZ belst met het toezicht op naleving van deze wet.

Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de bestuurder besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze wegens onvoldoende functioneren.²³

Artikel 24

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 24.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De bestuurder hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionarissen, de eventuele cliëntenvertrouwenspersoon, de klachten- en of geschillencommissie, de Centrale cliëntenraad alsmede de Ondernemingsraad.
- 24.2. Deze klachtenregeling kan SVRZ worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 24.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt de bestuurder van SVRZ om advies van de klachtenfunctionaris(sen), de eventuele cliëntenvertrouwenspersoon, de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en het algemene overleg van leidinggevendenden bij SVRZ.
De Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad hebben bij vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling een verzwaaard adviesrecht c.q. instemmingsrecht.
- 24.4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de bestuurder van SVRZ; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door

G.F.P.M. Davits, bestuurder SVRZ

Middelburg, 7 juni 2016

²³ Dit artikel dient om het onafhankelijke karakter van de functie te waarborgen en te voorkomen dat de klachtenfunctionaris uit hoofde van zijn functie wordt benadeeld.