Klachtenregeling cliënten ZINN

Juli 2023

Klachtenregeling ZINN

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

a. Zorgaanbieder	Stichting ZINN
b. Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder
c. Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend
d. Klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk per brief of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur en/of de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenprocedure omvat niet de procedure zoals omschreven in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd).
e. Melding	Het uiten van ongenoegen over een ongewenste situatie. Er is verschil tussen een melding en een klacht. Een melding hoeft nog geen klacht te worden, tenzij de klager dit wenst.
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 de zorgaanbieder. Ten behoeve van deze regeling te lezen als “Centrale Cliëntenraad”.
i. Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijke persoon buiten de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van en het, desgevraagd, bijstaan van cliënten bij klachten.
j. Zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of Krachtens de Wet Langdurige Zorg, de

	Zorgverzekeringwet of Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde WLZ-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt (of diens vertegenwoordiger) terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
    a. De medewerker die betrokken is bij de melding;
    b. Diens leidinggevende
    c. De clustermanager
    d. Raad van Bestuur
    e. De klachtenfunctionaris
2. Aanbevolen wordt dat de cliënt eerst met de medewerker zijn ontevredenheid bespreekt. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot de leidinggevende. Als ook hier het gewenste resultaat niet bereikt wordt, kan de cliënt zich wenden tot de clustermanager. Als ook hier het gewenste resultaat niet bereikt wordt, kan de cliënt zich wenden tot Raad van Bestuur en/of de klachtenfunctionaris.
3. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Ontevreden over een medewerker en de rol van diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt 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 klachtenfunctionaris.
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.
5. Indien een cliënt een clustermanager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker en/of leidinggevende, stelt de clustermanager de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker en/of leidinggevende 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 klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft, en/of de leidinggevende en/of clustermanager op wiens team/afdeling de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken overlegt de klachtenfunctionaris met de zorgaanbieder en klager de te volgen procedure en stelt de betrokkenen daarvan in kennis.
4. 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 doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
5. De Raad van Bestuur heeft met instemming van de Centrale Cliëntenraad een externe klachtenfunctionaris ingesteld. Hiermee is de onafhankelijkheid van de functie gewaarborgd.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
7. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris periodiek een 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. Na afloop van het jaar stelt de klachtenfunctionaris een jaarverslag op. Dit jaarverslag wordt besproken in de MT-vergadering.
8. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, 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.
9. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:

a. de cliënt;
b. diens 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 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 op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of er bevoegdheid is om de klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. 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. De Raad van Bestuur kan besluiten tot het instellen van een onafhankelijke onderzoekscommissie om de klacht nader te onderzoeken en te duiden. De eventuele aanbevelingen van de onderzoekscommissie worden verwerkt in een verbeterplan.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur en/of de klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur en/of de klachtenfunctionaris 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.
   e. het geen klacht is zoals beschreven in artikel 1 onder d.
2. Indien Raad van Bestuur en/of de klachtenfunctionaris 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 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 daarvan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
   a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
d. Indien de Raad van Bestuur, de klachtenfunctionaris of een van de andere betrokkenen een persoonlijke connectie heeft met de klager, dan kan degene niet betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht. Hiertoe zal passende vervanging geregeld worden.

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 (per brief of e-mail) aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur
1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten 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.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk 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 worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de

klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk 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.

Artikel 12 Geschillencommissie
1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie, postadres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, tel.nr. 070 – 310 53 80.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier
1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard, tenzij daartoe gezamenlijk overeengekomen wordt.

Artikel 14 Geheimhouding
Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden
Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten
Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling
De Raad van Bestuur brengt deze regeling 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 de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie
1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Evaluatie van klachten
1. Een vast onderdeel van de agenda van de ZINNbrede Kwaliteitscommissie is het anoniem bespreken van klachten binnen ZINN om zodoende ZINNbrede evaluatie te

borgen.De klachtenfunctionaris kan hierbij uitgenodigd worden. De volgende stap is de besproken klachten anoniem agenderen voor de Clusterkwaliteitsoverleggen.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 21 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 instemming voor aan de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding
Dit reglement treedt in werking op 15-07-2023 en vervangt daarmee de oude klachtregeling.