

Klachtenregeling 'Hoe gaat de Dimence Groep om met klachten' n.a.v. de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

RvB 16-0788

INLEIDING

De stichtingen van de Dimence Groep (DG) bieden geestelijke gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

De intentie van de Dimence Groep is om goede zorg te bieden, die aansluit bij de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

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

In deze klachtenregeling van de Dimence Groep zijn in de algemene paragraaf de doelstellingen en uitgangspunten opgenomen die de Dimence Groep hanteert. Daar zijn ook begrippen toegelicht. In een volgende algemene paragraaf staan regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten:

- de werkvloer (medewerker en leidinggevende);
- de klachtenfunctionaris die als expliciete functie de opvang en bemiddeling bij klachten heeft en op laagdrempelige en effectieve wijze de klachtenbehandeling doet in overeenstemming met de Wkkgz;
- de instantie(s) die de beoordeling van klachten verzorgen;
- de Geschilleninstantie (GI) die een bindende uitspraak doet als DG en de klager samen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht kunnen komen;
- de bijdrage van klachten aan algemene kwaliteitsverbetering.

In een slotparagraaf is onder andere aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtenafhandeling'.

Ook zijn algemene regels over wijziging en vaststelling van deze regeling opgenomen.

In deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

De klachtenregeling sluit aan bij de wettekst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN

- Artikel 1. Begripsbepalingen
- Artikel 2. Doelstellingen klachtenregeling
- Artikel 3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

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

DE ROL EN BIJDRAGE VAN EEN MEDEWERKER ALS AANGEKLAAGDE

- Artikel 12. Rol en bijdrage medewerker

KLACHTENPROCEDURE

- Artikel 13. Positie en waarborg onafhankelijkheid
- Artikel 14. Taken en verantwoordelijkheden
- Artikel 15. Klachtenbehandeling
- Artikel 16. Bevoegdheden
- Artikel 17. Nadere uitwerking functie

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN/BUITEN DE KLACHTENREGELING

- Artikel 18. Inzet onafhankelijk deskundige
- Artikel 19. Inzet klachtencommissie

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

- Artikel 20. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

KWALITEITSVERBETERING

- Artikel 21. Melding ernstige klachten en omgang met spoedeisende situaties
- Artikel 22. Klachtenrapportages en -jaarverslag
- Artikel 23. Kwaliteitsverbetering

SLOTBEPALINGEN

- Artikel 24. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
- Artikel 25. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling
- Artikel 26. Inwerkingtreding

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Dimence Groep De zorgaanbieder (verder: DG), werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke hulpverlening. De Dimence Groep omvat acht stichtingen: De Kern; Dimence; Jeugd ggz; ImpluZ, Mindfit; Transfore, WijZ en SWiK. De DG wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de raad van bestuur en/of de portefeuillebestuurder klachtenmanagement binnen de raad van bestuur (hierna bestuurder genoemd).
- b. Medewerker Een bij of voor de DG werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- c. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van de DG.
- d. Naastbetrokkene Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
- e. Klacht Een uiting van onvrede over een gedraging van de DG en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of naastbetrokkene. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager.
- f. 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. De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naastbetrokkene van de cliënt zijn.
- g. Aangeklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- h. Klachtenfunctionaris Degene die door de DG is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
- i. Vertrouwenspersoon Degene die door de DG is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie bijstand te verlenen aan klagers.

j. Klachtencommissie	De door de DG ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die conform zorgwetgeving (w.o. de wet Bopz) klachten onderzoekt en beoordeelt.
k. Klachteninstantie	Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de klachtenregeling van de DG) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van cliënten of naastbetrokkenen.
l. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naastbetrokkenen.
m. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
n. Klachtenbemiddeling	De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
o. Klachtenbehandeling	Het behandelen van een klacht, al dan niet schriftelijk door een klachtenfunctionaris.
p. Klachtenregeling	Deze regeling op basis van artikel 13 tot en met 23 Wkkgz
q. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van de bestuurder van de DG (of een door deze aangewezen bevoegd persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van de DG heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
r. Geschil	Een klacht waarop de klager van – de bestuurder van – de DG niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe Geschilleninstantie (GI).
s. Geschilbehandeling	De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil.
t. Geschilleninstantie	De externe geschilleninstantie (GI) waarbij de DG zich reeds heeft aangesloten: de Stichting GI voor Consumentenzaken inzake ggz (SGS) te Den Haag totdat via GGZ Nederland een alternatieve instantie is opgezet conform de Wkkgz.

u. Uitspraak	De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of GI. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor de DG.
v. Vertegenwoordiger	de persoon of personen die de DG op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken in nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
w. Nabestaande	<p>a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;</p> <p>b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;</p> <p>c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;</p> <p>d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;</p> <p>e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.</p>
x. Wet	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.
Y. Zorgaanbieder	Dimence Groep (DG)

Artikel 2. Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling van de DG heeft tot doel de kwaliteit van zorg en de positie van cliënten in de zorg te versterken door regels vast te stellen ter bevordering van een laagdrempelige en effectieve behandeling van klachten.
 - 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 de DG.
 - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door de DG, in structurele zin.

Artikel 3. Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling van de DG 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 de DG en de aan deze verbonden medewerkers.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, de DG en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform deze regeling.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. De DG draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2. De DG rust medewerkers en leidinggevenden zodanig 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. De DG 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 van de DG 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.
- 5.4. Een persoon die door de DG (of een bij deze werkzame persoon) 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 met de cliënt.
- 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 van de DG jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- 5.7. Voor de indiening van een klacht bij de DG geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.
- 5.8. In aanvulling op het bovenstaande kan de DG nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt de DG hierbij het advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad alsmede de klachtenfunctionaris.

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 afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over het voornemen tot indiening van de klacht bij een andere instantie, mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
- 6.3. Een bij de klachtenafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst 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 belang 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 de DG ingediende klacht meerdere medewerkers van de DG 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 de DG een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert de DG 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 (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van de DG (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt de DG er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtenafhandeling 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. De DG 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 de DG nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg.
Voorafgaand daaraan vraagt de DG hierbij het advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad alsmede van de klachtenfunctionaris.

Artikel 8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via de DG 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 opgave van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en 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 GI.
- 8.5. Bij afsluiting van de klachtenafhandeling 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 klachtenafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde/de DG overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtenafhandeling.
Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt de DG zo nodig nadere regels op.

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 cliënt.

- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 10. Registratie klachten en bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionaris en de eventuele vertrouwenspersoon en de klachtencommissie dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
- 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.
- 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 cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtenafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11. Kosten klachtenafhandeling

- 11.1. Aan klager en aangeklaagde brengt de DG voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, eventuele cliëntenvertrouwenspersoon, onafhankelijk deskundige en/of klachtencommissie geen kosten in rekening.
- 11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de GI worden in de geschillenregeling van de GI nadere afspraken 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 zelf bij de klachtenafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 12. Rol en bijdrage aangeklaagde bij klacht

- 12.1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 12.2. Een medewerker kan binnen de DG 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.
- 12.3. Een medewerker van de DG 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.
- 12.4. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) 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.

- 12.5. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- 12.6. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt, en diens vertegenwoordiger of cliëntenvertrouwenspersoon of familievertouwenspersoon dan wel de nabestaande(n) van cliënt op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

KLACHTENPROCEDURE DOOR KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 13. Positie en waarborg onafhankelijkheid klachtenfunctionaris

- 13.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en de DG. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en protocol, zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 13.2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van binnen een door de DG aangewezen persoon zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
- 13.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies bij de DG wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren. De DG waarborgt, indien deze klachtenfunctionaris in dienst is van de instelling, in overeenstemming met de wet en uitvoeringsbesluit, dat deze zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet vanwege de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
- 13.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
- 13.5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met 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 de DG en voor de klachtenfunctionaris.

Artikel 14. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 14.1. 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 klachtenmanagement bij de DG.
- 14.2. In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.

- 14.3. In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de DG-klachtenregeling.

Artikel 15. Klachtenbehandeling door klachtenfunctionaris

- 15.1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- 15.2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager, aangeklaagde en de DG bevredigende oplossing.
- 15.3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 15.4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen zes weken** na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de DG waarin met redenen omkleed is aangegeven:
- a. tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
 - b. welke beslissingen de DG over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
 - c. en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 15.5. Indien het vereiste onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de onder lid 1 vermelde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 16. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

16. 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 van 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 hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 17. Nadere uitwerking (aspecten) functie klachtenfunctionaris

- 17.1. Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 14 genoemde aspecten van de functie van klachtenfunctionaris.
- 17.2. Voor zover het hier de functiebeschrijving, functieprotocol en/of gedragsregels van de klachtenfunctionaris betreft, vindt vaststelling plaats door de bestuurder.
- 17.3. Alvorens de bestuurder dergelijke stukken vaststelt, wint deze het advies in van de cliëntenraad, van de ondernemingsraad alsmede van de klachtenfunctionaris.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN/BUITEN DE KLACHTENREGELING

Artikel 18. Inzet onafhankelijk deskundige

- 18.1. De klachtenregeling van de DG voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
- 18.2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De bestuurder beslist over inwilliging van dit verzoek.
- 18.3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De bestuurder beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
- 18.4. Klager en aangeklaagde ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

Artikel 19. Inzet onafhankelijke klachtencommissie

- 19.1. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie valt, met inachtneming van artikel 19 lid 2, buiten de reikwijdte van deze wet.
- 19.2. Echter in zeer uitzonderlijke gevallen kan de klacht van klager na behandeling door de klachtencommissie in een hoorzitting worden onderzocht. Het besluit daartoe ligt ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie.
- 19.3. Ingeval van inschakeling van een beoordelende instantie in de zin van een klachtencommissie werkt deze conform een door de bestuurder vastgestelde regeling. Deze regeling voorziet ook in regels voor de samenstelling van de klachtencommissie en de benoeming van de leden van deze commissie.
De bestuurder legt tevoren de regeling van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.
- 19.4. Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige externe klachtencommissie.
Er kan daarbij sprake zijn van een gecombineerde klachtencommissie.
- 19.5. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.
In de reactie op de uitspraak geeft de bestuurder aan of wordt overgegaan tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de bestuurder in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of de instelling deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
- 19.6. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor.
De DG ziet er op toe dat een door haar ingeschakelde (externe) klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende wettelijke vereisten.

BEORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 20. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 20.1. De DG draagt zorg voor aansluiting bij een externe GI.
- 20.2. De DG ziet er op toe dat deze GI in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een regeling.

- 20.3. De DG voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de GI.
- 20.4. Ingeval de klager een beroep doet op de GI omdat naar zijn mening de wettelijke termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de GI – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 20.5. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de GI ontvangen klager en aangeklaagde van de bestuurder van de DG binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven of de DG overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan de DG is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of de DG deze al dan niet overneemt.

KWALITEITSVERBETERING

Artikel 21. Melding ernstige klachten en omgang met spoedeisende situaties

- 21.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris, eventuele vertrouwenspersoon, klachtencommissie of GI) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij de DG om passende maatregelen te treffen.
- 21.2. Onder de in artikel 21.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
 - a. een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
 - b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- 21.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn te weten binnen zes weken passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de bestuurder plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan. De bestuurder ontvangt een afschrift van deze melding.
- 21.4. Komt de bestuurder 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 en aan de regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg. Met een redelijke termijn moet geacht te worden begrepen dat uiterlijk binnen zes weken, vanaf het moment dat bij de bestuurder een melding bekend is geworden, passende maatregelen worden getroffen.
- 21.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.
Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

- 21.6. Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de klachtenfunctionaris dan wel een andere door DG ingestelde klachteninstantie worden zo nodig nadere regels vastgesteld.

Vaststelling gebeurt door de bestuurder, na advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad en overleg met de klachtenfunctionaris.

Artikel 22. Signalering door betrokkenen en bespreking van signalen

- 22.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over de DG 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.
- 22.2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 22.3. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 23. Klachtenrapportages en vervolprocedure

- 23.1. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op. Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- 23.2. De leidinggevenden bespreken deze kwartaalrapportages binnen hun eigen eenheid. Zij rapporteren aan de directie van de stichting over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De bestuurder en de klachtenfunctionaris ontvangen hiervan een afschrift.
- 23.3. De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 mei van het opvolgende kalenderjaar een (gecombineerde) geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de stichting waarvoor hij werkzaam is, de bestuurder alsmede de cliëntenraad. De bestuurder draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de cliëntenraad in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.
- 23.4. Als bij op het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van de DG waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de verantwoordelijk leidinggevende over deze situatie met vermelding van de naam van de betreffende medewerker/afdeling. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan een kopie.
- 23.5. De leidinggevende c.q. de bestuurder neemt zo nodig passende maatregelen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 24. Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 24.1. 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 hij de volgende stappen nemen.

- 24.2. De klager die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de eventuele klachtencommissie en/of de GI bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan externe GI, met afschrift aan de bestuurder van de DG.
- 24.3. De aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de eventuele klachtencommissie en/of de GI bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen bij de klachtencommissie medewerkers.
- 24.4. Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt of een reactie binnen een redelijke termijn (1 maand) uitblijft, 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.
- 24.5. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de bestuurder bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling hun onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van de DG.
Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 24.6. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of de DG-klachtenregeling kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.
Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij de DG aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
- 24.7. De klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van de bestuurder op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie.
Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de bestuurder besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 25. Vaststelling, evaluatie, wijziging van de klachtenregeling

- 25.1. Evaluatie van de Wet en klachtenregeling vindt binnen vijf jaar na inwerkingtreding van de Wet plaats door de minister die daarvan verslag doet over de doeltreffendheid en de effecten van de wet en klachtenregeling in de praktijk van een effectieve en laagdrempelige klachtenbehandeling.
- 25.2. Deze klachtenregeling kan door de DG tussentijds worden ngetrokken, worden gewijzigd of/en aangepast ten gunste van een nieuwe regeling al dan niet op voorstel van belanghebbenden.
- 25.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt de bestuurder van DG om advies van de klachtenfunctionaris, de eventuele cliëntenvertrouwenspersoon, de eventuele klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht in acht genomen.
- 25.4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet wordt door betrokken klachtenfunctionarissen, klachtencommissie en/of andere klachtenbehandelaren geanticipeerd. Indien nodig worden hiertoe concrete voorstellen gedaan aan de bestuurder van de DG.

Artikel 26. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op **1 januari 2017** en wordt geacht van rechtswege in overeenstemming met de Wkkgz voort te duren.

Aldus vastgesteld door de raad van bestuur van de Dimence Groep

op 19 december 2016 te Deventer.