

Klachtenregeling voor cliënten Kennemerhart

Voorwoord

Deze klachtenregeling is inhoudelijk gebaseerd op de modelregeling van ActiZ en LOC voor behandeling van klachten conform de vereisten van de Wkkgz , met een aantal toevoegingen waardoor de regeling van toepassing is op klachten van alle cliënten van Kennemerhart, zowel onder het ‘regime’ van de Wkkgz (Wlz, ZVW en BIG) als onder het ‘regime’ van de Wzd en WMO.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Visie en uitgangspunten
Hoofdstuk 2	Begripsomschrijvingen
Hoofdstuk 3	Behandeling van ongenoegens (informele klachten)
Hoofdstuk 4	Behandeling van formele klachten
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen
Bijlage 1	De klachtenfunctionaris
Bijlage 2	De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd
Bijlage 3	Klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang
Bijlage 4	Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz of WMO

Hoofdstuk 1 Visie en uitgangspunten

Alle medewerkers van Kennemerhart spannen zich in om goede zorg en ondersteuning te bieden die is afgestemd op de persoonlijke behoeften van hun cliënten. Toch kunnen zich gebeurtenissen voordoen of situaties ontstaan waarover de cliënt of hun verwanten niet tevreden zijn. Als dit het geval is, willen we dit graag horen, vanuit de visie en overtuiging dat ieder signaal, opmerking, ongenoegen of klacht een mogelijkheid biedt om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Daarom kiest Kennemerhart voor een laagdrempelige bereikbaarheid om klachten en ongenoegens te melden. Cliënten en hun verwanten mogen er op rekenen dat er goed naar hen geluisterd wordt, en dat in samenspraak wordt gezocht naar een oplossing.

- Het uiten van ongenoegen of een klacht komt rechtstreeks voort uit de beleving van de klager en is daarmee een persoonlijk gegeven. Dit staat als zodanig nooit ter discussie.
- Het is aan de klager zelf om te bepalen langs welke weg hij de klacht indient.
- De klacht wordt in eerste aanleg en bij voorkeur behandeld door de medewerker die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende.
- Als een naaste een klacht indient op eigen initiatief informeert hij de cliënt hierover; als een naaste de klacht indient namens de cliënt, is de cliënt zoveel als mogelijk betrokken bij de klachtbehandeling.
- We doen ons uiterste best om klachten naar tevredenheid op te lossen. Dat betekent dat we goed uitzoeken wat de echte oorzaak is van de onvrede. De directe klacht is vaak de aanleiding, maar niet altijd de diepere oorzaak.
- We willen open zijn over klachten en ongewenste gebeurtenissen. Met in acht nemen van de privacy van betrokkenen gebruiken we iedere klacht om er van leren, om herhaling te voorkomen en om onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren. Dat geldt zowel voor het dagelijks werk van de zorg en behandeling als voor de ondersteunende diensten. Zowel voor de individuele medewerker, voor de teams, als voor de organisatie als geheel.
- De klachtenprocedure en -behandeling van Kennemerhart voldoet aan de wet- en regelgeving ter zake (Wkkgz, WMO, WZD)

Hoofdstuk 2 Begripsomschrijvingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

zorgaanbieder	de stichting Kennemerhart.
raad van bestuur	De voorzitter van de raad van bestuur van Kennemerhart, het lid van de raad van bestuur van Kennemerhart of beiden.
cliënt	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Kennemerhart zorg verleent of heeft verleend.
klacht, formele klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Kennemerhart of door een persoon die voor Kennemerhart werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een aansprakelijkheidsstelling en/of verzoek tot schade- vergoeding.
ongenoegen, informele klacht	Uiting van onvrede, mondeling, schriftelijk of per e-mail, aan een medewerker of diens leidinggevende.
klager	degene die een klacht indient; dit kan zijn: <ol style="list-style-type: none"> 1. de cliënt; 2. diens vertegenwoordiger; 3. diens gemachtigde; 4. diens zaakwaarnemer; 5. diens nabestaanden.
aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
cliëntenraad	de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Kennemerhart.
klachtenfunctionaris	degene die door de raad van bestuur van Kennemerhart is aangewezen om klagers te ondersteunen en te adviseren over de klachtmogelijkheden en de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris voldoet aan het beroepsprofiel van de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg.
cliëntvertrouwenspersoon Wzd	een onafhankelijke persoon, niet in dienst van Kennemerhart, die advies en ondersteuning kan geven aan (vertegenwoordigers van) cliënten bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, vragen of onduidelijkheden die betrekking hebben op onvrijwillige zorg in

	het kader van de Wet zorg en dwang. Kennemerhart maakt gebruik van de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem.
Cliëntondersteuner Wlz of WMO	Een cliënt kan onafhankelijke cliëntondersteuning aanvragen via het zorgkantoor (Wlz) of de gemeente (WMO). Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan helpen bij het formuleren van hulpvragen, het aanvragen van hulp, zorg of ondersteuning, bij het voorbereiden of voeren van gesprekken.
zorg	Zorg, handelingen, diensten of ondersteuning als omschreven bij of krachtens: <ul style="list-style-type: none"> • de Wet langdurige zorg (Wlz); • de Zorgverzekeringswet (Zvw); • de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg (Big); • de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO); • de Wet zorg en dwang (Wzd); • overige zorg- en dienstverlening.
landelijke Geschillencommissie Zorg:	Kennemerhart is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke commissie die klachten behandelt die aan de commissie zijn voorgelegd als deze niet naar tevredenheid zijn afgehandeld binnen de organisatie. De geschillencommissie behandelt géén klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang).
landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (LKOC):	Kennemerhart is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige zorg. Deze commissie behandelt klachten van (vertegenwoordigers van) cliënten als die betrekking hebben op onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang).

Hoofdstuk 3 Behandeling van ongenoegens (informele klachtbehandeling)

Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande bespreekt zijn ontevredenheid in eerste instantie met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende.Het is belangrijk om eerst te proberen om samen met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende tot een oplossing te komen. In die situatie ligt zowel het oplossend vermogen als de opdracht om te leren en verbeteren.
2. De klager heeft de mogelijkheid om hierbij kosteloos gebruik te maken van advisering en/of bemiddeling door
 - a. de klachtenfunctionaris; nadere informatie over de rol van de klachtenfunctionaris is opgenomen in bijlage 1 bij deze regeling.
 - b. de cliëntvertrouwenspersoon Wzd (uitsluitend bij specifieke vraagstukken en kwesties die betrekking hebben op onvrijwillige zorg); nadere informatie over rol van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd is opgenomen in bijlage 2 bij deze regeling.
 - c. Een onafhankelijk cliëntondersteuner Wlz (via het zorgkantoor) of cliëntondersteuner WMO (via de gemeente); nadere informatie over de rol van de cliëntondersteuner is opgenomen in bijlage 4 van deze regeling.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft 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. De behandeling van ongenoegens en informele klachten, alsmede de werkinstructie voor dossiervorming en registratie, is uitgewerkt in een interne procedure voor medewerkers en leidinggevendenden.

Hoofdstuk 4 Formele klachtbehandeling in het kader van de Wkkgz en WMO

Artikel 4. Raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de formele klachtbehandeling. De raad van bestuur van Kennemerhart heeft voor de uitvoering een klachtenfunctionaris aangesteld die zelfstandig functioneert onder eindverantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Overal waar in de art 6 tot en met 12 'de raad van bestuur' staat, kan dit gelezen worden als 'de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris'.

Artikel 5. De klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn beschreven in bijlage 2 bij deze regeling. Kennemerhart onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. Kennemerhart stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
4. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
5. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Kennemerhart, 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.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris.
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 rechtstreeks is ingediend bij de raad van bestuur, en 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 op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling.

Artikel 7 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 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 landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) . Een nadere toelichting op de klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang is opgenomen in bijlage 3 bij deze regeling.
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. Klachten over de raad van bestuur als persoon, in de functie van lid van de raad van bestuur of voorzitter van de raad van bestuur, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de persoon op wie de klacht zich richt zelf niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schade vergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 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 hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. Als een naaste de klacht indient namens de cliënt, is de cliënt betrokken bij de klachtbehandeling;
 - c. 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;

- d. 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.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Met het intrekken van de klacht blijft voor Kennemerhart de opdracht bestaan tot reflectie op de signalering en aanleiding voor leren en verbeteren.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken. 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 bij de raad van bestuur.
2. Indien de raad van bestuur in uitzonderlijke gevallen 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 aan 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 12 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 bij 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 13 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.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden maximaal twee jaar in een klachtendossier bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een formele klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
3. De behandeling van ongenoegens en informele klachten, alsmede de werkinstructie voor dossiervorming en registratie, is uitgewerkt in een interne procedure voor medewerkers en leidinggevenden.

Artikel 15 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 5 Overige bepalingen

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 18 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 19 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 betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de centrale cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming aan de centrale cliëntenraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 13 april 2021.

Bijlage 1 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Kennemerhart werkt conform onderstaande kaders van het beroepsprofiel zoals vastgesteld door de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg. De klachtenfunctionaris is ingeschreven in het kwaliteitsregister voor kwaliteitsfunctionarissen op het Registerplein. De onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris, het aanzien van onafhankelijkheid, het optreden als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijke deskundige, zijn cruciale kenmerken van de functie.

1. Klachtenbehandeling

1.1 Opvang - De klachtenfunctionaris:

- is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele klager, aangeklaagde en/of andere betrokkenen;
- luistert naar het verhaal van de klager en aangeklaagde;
- verzorgt de eerste (emotionele) opvang;
- verkent met klager de klacht, diens vraag, doelen en wensen.

1.2 Informatie en advies - De klachtenfunctionaris:

- informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
- geeft advies over de verschillende klachtmogelijkheden en de wettelijke kaders;
- informeert in grote lijnen over rechten en plichten;
- informeert over mogelijkheden om buiten Kennemerhart inhoudelijke, procedurele, juridische en/of emotionele bijstand te verkrijgen;
- adviseert over de mogelijke afhandeling van de klacht en over de rol van de klager/ aangeklaagde;
- waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot Kennemerhart herleidbare informatie. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten;
- meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of ernstige situaties van structurele aard.

1.3 Bijstand - De klachtenfunctionaris:

- biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, van de klacht en doelen;
- verkent met klager diens wensen voor bijstand, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;
- biedt deze bijstand of zorgt voor een adequate verwijzing;
- verkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand;
- ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes;
- verzamelt informatie.

1.4 Bemiddeling - De klachtenfunctionaris:

- onderzoekt zorgvuldig de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden;
- verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
- komt, in samenspraak met de klager en aangeklaagde, tot een eerste analyse van de klacht;

- bevordert, in samenspraak met klager en aangeklaagde, een (voorlopige) oplossing van problemen;
- bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt voor een passende aanpak;
- kan optreden als gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
- bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.

1.5 Procesbegeleiding en voortgangsbewaking - De klachtenfunctionaris:

- leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast; - bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in de klachtenregeling van Kennemerhart;
- houdt de klager en Kennemerhart op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- zorgt voor afronding van de klachtbehandeling.

2. Klachtenmanagement

2.1 Voorlichting en educatie - De klachtenfunctionaris:

- levert een bijdrage aan de voorlichting over klachtbehandeling aan cliënten, hun naasten en Kennemerhart. Deze voorlichting kan gaan over rechten en plichten van betrokkenen, de omgang met klachten, de klachtenregeling van Kennemerhart, de eigen rol en positie als klachtenfunctionaris;
- geeft aan welke specifieke voorlichting of scholing gewenst is;
- organiseert zelf of op verzoek van Kennemerhart voorlichting of scholing;
- zorgt voor actuele, volledige en juiste informatie over klachtafhandeling op de website en/of het intranet van Kennemerhart.

2.2 Bemiddeling in andere situaties - De medewerker kan een klachtenfunctionaris vragen om advies of bijstand bij een gesprek met een ontevreden cliënt. De klachtenfunctionaris:

- coacht medewerkers in het met de cliënt zoeken naar een oplossing;
- adviseert medewerkers over gesprekstechnieken en procesbewaking;
- kan door een medewerker gevraagd worden voor bemiddeling in een gesprek met cliënt.

2.3 Kwaliteitsverbetering - De klachtenfunctionaris:

- registreert en analyseert klachten en genereert zo relevante informatie voor kwaliteitsverbetering van de zorg;
- signaleert, rapporteert en adviseert de zorgaanbieder over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg;
- participeert desgevraagd bij verbeterplannen van de zorgaanbieder;
- levert een actieve input voor het monitoren van de kwaliteitsindicatoren.

2.4 Klachtenbeleid - De klachtenfunctionaris:

- stelt rapportages op over de wijze van afhandeling van klachten van cliënten;
- evalueert periodiek en doet voorstellen voor verbetering van het klachtproces;
- adviseert desgevraagd de zorgaanbieder over het klachtenbeleid;
- stelt visie- en beleidsplannen op over het klachtproces.

Bijlage 2 De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

Als er vragen of onduidelijkheden zijn die betrekking hebben op onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang, bespreekt de (vertegenwoordiger van de) cliënt dit met de behandelend arts. De behandelend arts zal samen met de Wzd functionaris van Kennemerhart met de (vertegenwoordiger van de) cliënt in gesprek gaan over de vragen, onduidelijkheden of klacht.

De (vertegenwoordiger van de) cliënt kan hierbij een beroep doen op ondersteuning van de externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan uitsluitend ondersteunen als er sprake is van onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd.

Onafhankelijk en extern

De cvp is niet in dienst van Kennemerhart en werkt onafhankelijk van Kennemerhart. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd. In onze regio, dus ook voor Kennemerhart, heeft het zorgkantoor daartoe een contract afgesloten met ZorgStem.

Ondersteunend

De cliëntvertrouwenspersoon (cvp) heeft een ondersteunende functie maar neemt zelf geen klachten in behandeling. Indien de (vertegenwoordiger van de) cliënt een klacht wil indienen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden, dan wordt deze klacht ter behandeling voorgelegd aan de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (zie ook bijlage 4). De cvp kan hierbij ondersteunen en adviseren.

Taken cliëntvertrouwenspersoon (cvp)

- **adviseren en/of ondersteunen:** de cliënt of zijn vertegenwoordiger op hun verzoek te adviseren en bij te staan in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en met het doorlopen van de klachtenprocedure van de Wzd.
- **Signaleren:** Als de cvp bij de uitoefening van zijn functie tekortkomingen signaleert in de organisatie of uitvoering van de onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, meldt hij dit eerst intern binnen Kennemerhart. Als zo'n interne melding niet tot een oplossing leidt, dan kan de cvp de tekortkoming bij de IGJ melden.
- **Voorlichting:** de cvp heeft tot taak om voorlichting te geven over zijn taak en werkwijze aan cliënten, hun vertegenwoordigers en aan medewerkers van de zorgaanbieder. Voorlichting aan de medewerkers heeft mede als doel dat zij daardoor in staat zijn om de cliënt en zijn vertegenwoordiger te attenderen op de mogelijkheid een beroep op de cvp te doen.

Verschillen tussen cvp en klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een onpartijdige probleemoplosser, zoekt naar de beste oplossing voor het probleem waarmee de cliënt zich bij hem meldt. De cvp is partijdig, hij staat de cliënt of diens vertegenwoordiger ter zijde. De cvp kan de cliënt bijstaan in een klachtenprocedure, dit past niet bij de onpartijdige positie van de klachtenfunctionaris..

De klachtenfunctionaris heeft een bredere doelgroep dan de cvp. De cvp is er voor cliënten in de zin van de Wzd (zie paragraaf 1.2). De klachtenfunctionaris is er voor iedereen die een indicatie heeft voor langdurige zorg of zorg krijgt die uit de Zorgverzekeringswet wordt betaald (bijvoorbeeld wijkverpleging en geriatrische revalidatiezorg) en heeft vaak ook een rol voor personen die maatschappelijke ondersteuning krijgen op basis van de WMO.

Bijlage 3 Klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang

De Wzd heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de algemene klachtenregeling van Kennemerhart die op basis van de Wkkgz is opgesteld.

Intern bespreken

Ook in het geval van een klacht met betrekking tot de Wzd bespreekt (de vertegenwoordiger van) de cliënt het probleem eerst met de behandelend arts en de Wzd functionaris van Kennemerhart, eventueel met ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon. Leidt de interne bespreking niet tot een oplossing dan kan een klacht worden ingediend bij Kennemerhart. Kennemerhart behandelt een klacht in het kader van de Wzd niet zelf, maar stuurt deze door naar een externe onafhankelijke klachtencommissie.

Externe klachtencommissie

De Wzd schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Kennemerhart is aangesloten bij Actiz en maakt vanaf implementatie van de Wzd in voorkomende gevallen gebruik van een klachtencommissie die op landelijk niveau is ingesteld: de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN en de cliëntenorganisaties Ieder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR. De KCOZ beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig.

Welke klachten beoordeelt de KCOZ?

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client;
- een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- de verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- een verplichting van een Wzd-functionaris.

Wie kunnen een Wzd klacht indienen?

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande. Een Wzd-klacht wordt ingediend bij Kennemerhart. Kennemerhart stuurt de klacht door aan de KCOZ.

Hoe wordt een klacht ingediend bij de KCOZ?

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.

Een zorgorganisatie die een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

Wie kan de cliënt bijstaan en adviseren tijdens een klachten procedure?

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (zie ook bijlage 3). Deze is onafhankelijk van Kennemerhart en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Met klachten kan ook contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris van Kennemerhart. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. Hij staat de klager echter niet bij tijdens een procedure bij de KCOZ.

Wat kost de KCOZ?

Aan degene die een klacht heeft ingediend brengt de KCOZ geen kosten in rekening.

ActiZ en VGN nemen samen de kosten van instandhouding van de KCOZ voor hun rekening. Voor de behandeling van een klacht brengen zij een kostendeckende bijdrage in rekening aan de organisatie waarop de klacht betrekking heeft. Voor niet-leden van ActiZ is dat bedrag € 5000.

ActiZ neemt voor haar leden vooralsnog de helft van deze kosten voor haar rekening; dat wil zeggen dat ActiZ aan leden dus € 2.500 in rekening brengt voor de behandeling van een klacht door de KCOZ.

Hoe beoordeelt de KCOZ een klacht?

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. Afhankelijk van het onderwerp is de gekwalificeerde zorgverlener een specialist ouderengeneeskunde, een arts voor verstandelijke gehandicapten, een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist. De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Een hoorzitting wordt gehouden op een locatie die voor de cliënt eenvoudig bereikbaar is.

Binnen welke termijn doet de KCOZ uitspraak?

De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over een klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht. Als de KCOZ niet binnen deze termijnen een klacht beoordeelt, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.

Wat is de status van een uitspraak van de KCOZ?

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

Bijlage 4 Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz of WMO

Verzekerden met een Wlz-indicatie kunnen Wlz-cliëntondersteuning krijgen via het zorgkantoor.

Cliëntondersteuning vanuit de Wmo (op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg (anders dan realisatie van Wlz-zorg), jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen) kan via de gemeente worden geregeld.

Cliëntondersteuning is gratis.

Cliëntondersteuning Wlz kan onder andere worden geboden:

- bij het maken van een keuze voor leveringsvorm (opname, vpt, mpt, pgb of combinatie mpt-pgb) en zorgaanbieder. Hier hoort ook bij het verstrekken van informatie over de diverse leveringsvormen en het zorgaanbod, cliëntenrechten en uitleg over relevante processen met betrekking tot wachttijden, zorgtoewijzing en start van de zorgverlening;
- bij het opstellen van een persoonlijk plan bij mpt en/of pgb;
- wanneer de verzekerde niet tevreden is over de zorg die door de zorgaanbieder wordt geleverd;
- bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan en bij zorgplanbesprekingen.

De cliëntondersteuner betreft ook het netwerk van de verzekerde bij het ondersteuningstraject.

Cliëntondersteuning is kortdurend van aard en is passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de verzekerde en zijn/haar sociale netwerk. De ondersteuning moet fysiek, per telefoon en per email toegankelijk en bereikbaar zijn.

Een cliëntondersteuner WMO denkt met iemand mee, helpt inzicht te krijgen in zijn of haar situatie en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei levensgebieden: wonen, inkomen, werk, dagbesteding, sport, vervoer, opvoeding of zorg.

- Een cliëntondersteuner helpt bij het formuleren van de hulpvragen van de inwoner, het vinden van passende hulp en ondersteuning, het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek, en bij het aanvragen van een regeling.
- Een cliëntondersteuner heeft actuele kennis van relevante wet- en regelgeving en is op de hoogte van de voorzieningen in de buurt.
- Cliëntondersteuning is onafhankelijk en gaat uit van het belang van de cliënt.
- Cliëntondersteuning is er voor alle leeftijden en alle levensdomeinen: ook voor bijvoorbeeld onderwijs of de Jeugdwet.
- Een cliëntondersteuner biedt zelf geen zorg of langdurige hulp