



klachtenregeling

Wkkgz

December 2016

Stichting de Okkernoot
Status :
Identificatie :
Eigenaar :

Goedgekeurd
Raad van Bestuur

Goedkeuring d.d. : 21-12-2016
Naam : A. van Rooijen; RvB
Pagina : 1/20

Behandeling van klachten over zorg (en desgewenst maatschappelijke ondersteuning) zonder klachtencommissie

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. bewoner : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de Okkernoot zorg verleent of heeft verleend;
 - b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, door de Okkernoot of door een persoon die voor de Okkernoot werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - c. klager : degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. raad van bestuur : de raad van bestuur van (naam zorgaanbieder);
 - f. klachtenbemiddelaar : degene die binnen de Okkernoot belast is met de opvang van klachten;
 - g. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
 - h. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner,

kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;

- i. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de bewoner betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de bewoner.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over de volgende beslissingen, voor zover deze in het kader van de Bopz zijn genomen:
- a. de beslissing, dat de bewoner niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan;
 - b. de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet;
 - c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
 - d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de bewoner te beperken;
 - e. de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

Toelichting

De begrippen genoemd bij a, b, e, f, g, h en i worden hieronder toegelicht.

a. bewoner

De definitie van het begrip bewoner is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.

Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van bewoners die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.

Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenbemiddelaar desgewenst uitgesloten worden. Organisaties die zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg

moeten de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillencommissie uitsluiten. De geschillencommissie gehandicaptenzorg is namelijk niet bevoegd om geschillen over maatschappelijke ondersteuning te beoordelen.

Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Dan kan de klachtenregeling ook gebruikt worden voor klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.

b. klacht

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een bewoner'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze modelregeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de raad van bestuur of de persoon / instantie die de raad van bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevendenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden bewoners in gesprek te gaan. Desgewenst kan de klachtenbemiddelaar daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van klachten centraal.

In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.

Indien een zorgorganisatie een klachtencommissie heeft ingesteld kan deze klachten beoordelen voor zover deze niet (mede) strekken tot schadevergoeding. In dat geval kan deze variant beperkt worden tot klachten die wel mede strekken tot schadevergoeding. De begripsbepaling moet dan aangepast worden: 'al dan niet' vervalt dan.

e. raad van bestuur

Deze modelregeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur verantwoordelijk is voor de beoordeling van klachten. Dit is geen wettelijke verplichting, de raad van bestuur kan ervoor kiezen om deze

taak geheel of gedeeltelijk aan iemand anders op te dragen. In dat geval is van belang dat de Wmcz de bewonersraad verzuwaard adviesrecht geeft bij het besluit om iemand te benoemen 'die belast wordt met de behandeling van klachten van bewoners' (artikel 3, eerste lid, onderdeel k

Wmcz). Onder deze omschrijving vallen overigens niet de klachtenbemiddelaar of de bewonerenvertrouwenspersoon. Het betreft alleen degene die klachten beoordeelt. Als de raad van bestuur ervoor kiest om een klachtencommissie met deze taak te belasten kan daarvoor variant B van deze modelregeling gebruikt worden.

f. klachtenbemiddelaar

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat deze functionaris zich bij zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Ter toelichting wordt bij het Uitvoeringsbesluit vermeld: 'in alle gevallen dient gestreefd te worden naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie (...). De functionaris is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'.

De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de modelregeling is gekozen voor de term klachtenbemiddelaar. Het staat de gebruikers van deze modelregeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.

g. zorg

Onder zorg wordt in deze modelregeling alleen zorg bedoeld die omschreven is bij of krachtens de Wet langdurige zorg. Als de zorgorganisatie ook zorg aanbiedt zoals omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet dan moet dat aan de begripsbepaling worden toegevoegd.

h. nabestaanden

De Wkkgz voorziet in een ingewikkelde definitie van nabestaanden. De in de praktijk meest voorkomende nabestaanden worden hier genoemd. De volledige opsomming staat in de toelichting bij artikel 5.

i. vertegenwoordiger

De definitie van een vertegenwoordiger is overgenomen uit de Wkkgz (artikel 1, eerste lid Wkkgz).

Lid 2

Het tweede lid bepaalt dat deze modelregeling niet van toepassing is op klachten over beslissingen waarvoor de speciale klachtenregeling van de Bopz van toepassing is. Deze klachten moet door de klachtencommissie worden beoordeeld. Organisaties die geen locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden moeten deze bepaling schrappen.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenbemiddelaar.

Toelichting

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenbemiddelaar zijn uitgewerkt in artikel 4.

De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de klachtenbemiddelaar besproken worden.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners, hun vertegenwoordigers of nabestaanden 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 bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig

tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden bewoners, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar. De leidinggevende bespreekt onvrede van een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de bewoner

levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Toelichting

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van bewoners, hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.

Artikel 4 De klachtenbemiddelaar

1. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenbemiddelaar 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.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenbemiddelaar attendeert bewoners, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenbemiddelaar registreert zijn contacten met bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar periodiek

een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. 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 klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

Toelichting

In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen bewonerenvetrouwenspersoon, klachtenbemiddelaar en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenbemiddelaar. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.

Lid 2

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenbemiddelaar 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenbemiddelaar in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze modelregeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenbemiddelaar. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.

Lid 3

Overwogen kan worden om de functiebeschrijving te bespreken met de bewonerenraad en de ondernemingsraad. Daarnaast kan overwogen worden om de bewonerenraad en de ondernemingsraad te betrekken bij de benoeming van de klachtenbemiddelaar.

Lid 4

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenbemiddelaar in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de klachtenbemiddelaar, conform de Wkkgz, zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren. De klachtenbemiddelaar heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.

Onderdeel van de werkzaamheden van de klachtenbemiddelaar is dat hij bewoners, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig attendeert op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen. Hij heeft in dit opzicht dus een proactieve taak. Ook van de bewonersraad mag verwacht worden dat hij bijdraagt aan de bekendheid van de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.

Lid 5

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenbemiddelaar benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 6

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenbemiddelaar niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.

Lid 7

Deze bepaling geeft de klachtenbemiddelaar de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de raad van bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de raad van bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenbemiddelaar in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.

Als de klachtenbemiddelaar van mening is dat de raad van bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de raad van bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).

Lid 8

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenbemiddelaar 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenbemiddelaar zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenbemiddelaar kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenbemiddelaar kunnen waarnemen.

In de modelregeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenbemiddelaar niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenbemiddelaar, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenbemiddelaar een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenbemiddelaar.

De modelregeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenbemiddelaar of om deze ad hoc aan te wijzen.

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. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner;
 - 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 bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenbemiddelaar is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar 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 informeel op te lossen.

Toelichting

Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat in uitzonderingsgevallen klachten rechtstreeks bij de geschillencommissie kunnen worden ingediend. Dit is mogelijk als van de klager in redelijkheid niet gevergd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient. De geschillencommissie beoordeelt of hiervan sprake is. Is dat niet het geval dan zal de geschillencommissie het

geschil niet in behandeling nemen en terugverwijzen naar de klachtenprocedure van de zorgaanbieder.

Indien een klachtencommissie in stand wordt gehouden kan het eerste lid zo worden gewijzigd dat klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade worden ingediend bij de raad van bestuur en klachten die niet mede strekken tot het vergoeden van schade kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie. De werkwijze van de klachtencommissie bij de beoordeling van deze klachten is geregeld in deel 2 van variant B van deze modelregeling.

Lid 2

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de bewoner, een nabestaande van de bewoner dan wel een vertegenwoordiger van de bewoner. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de bewoner kan optreden en iemand die door de bewoner is gemachtigd.

Deze modelregeling houdt rekening met de mogelijkheid dat bewoners die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- 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;*
- 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;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de bewoner zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten

betreffen de vraag of de bewoner wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de bewoner wilsbekwaam dan kan het besluit door de bewoner zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de bewoner vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens bewoners. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van bewoners de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

Artikel 6 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 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
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.

Toelichting

Lid 1

In uitzonderlijke gevallen is de raad van bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-bewoner) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2

De Bopz bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 41 Bopz niet door de raad van bestuur worden beoordeeld maar door de klachtencommissie. Een variant van deze modelregeling voorziet in een regeling van de werkwijze van de Bopz-klachtencommissie.

De volgende beslissingen worden in artikel 41 Bopz genoemd:

- * *de beslissing dat de bewoner niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*

- * *de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- * *de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- * *de beslissing om de bewegingsvrijheid van de bewoner te beperken;*
- * *de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

Lid 3

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de bewoner van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de raad van bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Toelichting

De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het

onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 3:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

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 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 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.

Toelichting

Lid 1

De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.

Deze modelregeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.

Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenbemiddelaar hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de raad van bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de raad van bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De raad van bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze modelregeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoekt zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze modelregeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.

De raad van bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

Lid 2

Deze modelregeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de raad van bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

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 of per 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. De termijn is na verlenging 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 kan 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 derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager 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.

Toelichting

Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De raad van bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term raad van bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.

Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van

het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan

worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.

Lid 3

Dat de raad van bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.

Lid 4

Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de raad van bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. Leden van VGN kunnen zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg. Deze geschillencommissie hanteert een termijn van een jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag van indiening van de klacht (dus niet op de dag waarop de raad van bestuur zijn oordeel geeft).

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 gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Toelichting

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over

meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

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.

Toelichting

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Leden van VGN kunnen zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

Toelichting

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens),

mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De raad van bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

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.

Toelichting

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

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 bewoners en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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.

Toelichting

Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de bewoners en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

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 betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de centrale bewonersraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Toelichting

Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.

Artikel 20 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 de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale bewonersraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Toelichting

De Wmcz en de WOR geven de bewonersraad (in de praktijk doorgaans de centrale bewonersraad) en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de bewonersraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01/01/2017
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

© Dit model is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet uitgesloten dat deze uitgave onjuistheden en / of onvolkomenheden bevat. De VGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die hierdoor kan ontstaan.

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.