

Externe Klachtencommissie Participantenoverleg regio Arnhem

Klachtenregeling voor externe behandeling van klachten, voorgelegd door cliënten op wie de WKCZ van toepassing is.

Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven organisaties zich de kans om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (WBOPZ) en het Besluit klachtenbehandeling WBOPZ stellen eisen aan de klachtenregeling voor psychogeriatrische cliënten die in een verpleeghuis of op een verpleegafdeling in een zorgcentrum verblijven. Bovendien is de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van belang.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling van ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Hij voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt. Bovendien zijn in deze regeling aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg verwerkt.

Van verschillende bepalingen wordt in een toelichting vermeldt op welke wettelijke bepaling of aanbeveling uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg van toepassing is. De toelichting is als bijlage toegevoegd aan de regeling.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders, die zijn aangesloten bij het Participantenoverleg regio Arnhem. Het participantenoverleg is ingesteld in 1993 als samenwerkingsverband van organisaties die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning.

De klachtenregeling geeft de bepalingen voor de behandeling van klachten, die door cliënten zijn voorgelegd voor externe behandeling door de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt klachten in behandeling waarvoor bij voorkeur eerst een interne procedure is gevolgd, het is echter ook mogelijk dat de klager zich rechtstreeks wendt tot de klachtencommissie.

Deze klachtenregeling vervangt het Klachtenreglement Externe Klachtencommissie regio Arnhem, deel I en III, versie 4, oktober 2005. Deel II van het genoemde klachtenreglement, dat betrekking heeft op de behandeling door de Landelijke beroepscommissie Klachten (LBK), is eveneens vervangen maar maakt geen onderdeel uit van de huidige klachtenregeling van het

participantenoverleg regio Arnhem. De klachtencommissie beschikt over de procedure van de LBK. Deze kan, desgevraagd, worden toegestuurd aan belangstellenden.
Adres klachtencommissie: Antwoordnummer 1377, 6800 VC Arnhem

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : lidinstelling Participantenoverleg regio Arnhem;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van een lidinstelling Participantenoverleg regio Arnhem;
- c. Participantenoverleg : organisaties, die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning, en lid zijn van het Participantenoverleg regio Arnhem;
- d. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling;
- e. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning wil verlenen, verleent of heeft verleend;
- f. rechtstreeks belanghebbende : de cliënt als bedoeld onder e, alsmede elke andere natuurlijke persoon die in zodanige relatie staat tot de cliënt dat hij of zij in redelijkheid als rechtstreeks belanghebbende kan worden beschouwd;
- g. klacht : uiting van onvrede of bezwaar over een gedraging;
- h. gedraging : elk handelen of nalaten van een aan de zorgaanbieder verbonden persoon die, alsmede het nemen van een beslissing door de zorgaanbieder die, gevolgen heeft of hebben voor een rechtstreeks belanghebbende;
- i. klager : degene die een klacht indient;
- j. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;

- k. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidzorg (IGZ);
- l. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- n. klachtopvangfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

2. Indien binnen de organisatie verschillende cliëntenraden zijn gevormd, dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'.

Indien binnen de organisatie een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k WMCZ aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Het Participantenoverleg stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het Participantenoverleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de wet, deze regeling en het huishoudelijk reglement.
3. Het Participantenoverleg stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 3 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging of gedragingen kan worden ingediend door de cliënt en/of door elke andere rechtstreeks belanghebbende.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, antwoordnummer 1377, 6800 VC Arnhem of per e-mail op adres: externeklachtencommissie@planet.nl
2. De klacht omvat een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen, waarover wordt geklaagd, en geeft aan tegen welke persoon of personen of welk orgaan van de instelling de klacht of de klachten zich richt of richten.

Artikel 5 Procedure voorafgaand aan behandeling klacht

1. De secretaris stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst aan klager.
2. De secretaris stelt vast of de klacht voldoende duidelijkheid biedt als bedoeld in artikel 4, lid 2. Indien de klacht niet voldoet aan dit vereiste, stuurt de secretaris de klacht terug naar klager met het verzoek om verduidelijking. De secretaris geeft daarbij aan welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.
3. De secretaris kan klager verzoeken te motiveren waarom hij of zij kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbenden als bedoeld in artikel 3.
4. De secretaris stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie aan aangeklaagde. De secretaris stelt aangeklaagde(n) in de gelegenheid om, binnen een bepaalde termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
5. De secretaris stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht een kopie van de klacht aan de Raad van Bestuur.
6. De secretaris meldt dat zowel klager als aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kunnen laten bijstaan.

Artikel 6 Bekendmaking klacht aan cliënt

1. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf of door een door de cliënt gemachtigde, stuurt de secretaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.
2. De secretaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een bepaalde termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, of op grond van de haar bekende omstandigheden van de cliënt, besluiten van deze bepaling af te wijken.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van een klacht
2. De klacht is niet-ontvankelijk als:
 - a. de klacht reeds eerder door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht van de zelfde klager nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die niet kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbende in de zin van artikel 3;
 - d. de klacht wordt ingediend tegen de wil van de cliënt, tenzij de klacht een gedraging betreft die zich niet (direct) tegen de cliënt richt;

- e. de omstandigheden dermate/zodanig gewijzigd zijn dat een goede behandeling van de klacht in redelijkheid niet meer zinvol is;
 - f. de klachtencommissie, naar het oordeel van de voorzitter, niet bevoegd is de klacht te behandelen.
3. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
 4. Klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
 5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede.

Artikel 8 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter en secretaris per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en onafhankelijke behandeling van de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie weigert zijn benoeming in een zittingscommissie, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
4. De secretaris informeert klager en aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie, onder vermelding van de namen van de leden.

Artikel 9 Termijn uitspraak

De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de secretaris klager, aangeklaagde en zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 10 Melding klacht aan de Raad van Bestuur van de lidinstelling

1. Als redelijkerwijs vermoed kan worden, dat klachten betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter, meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur van de lidinstelling.

2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur van de lidinstelling. Tevens stelt hij klager en aangeklaagde in kennis van deze melding.
3. De voorzitter van de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur van de lidinstelling heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 11 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur van de lidinstelling, naar het oordeel van de commissie, afdoende maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 10 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur van de lidinstelling, klager en aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur van de lidinstelling, klager en aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel klager als aangeklaagde kunnen, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 8, derde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 13 Vooronderzoek

1. De secretaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd, of medewerking te verlenen aan haar onderzoek.
2. Ingeval het verweerschrift nieuwe gezichtspunten oplevert, kan de voorzitter besluiten tot een extra schriftelijke ronde.

3. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden. Weigeren de medewerkers hun medewerking aan het onderzoek dan meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur.
4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen en/of getuigen horen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
5. De voorzitter, in overleg met de secretaris, kan besluiten de klacht op basis van het onderzoek, zonder verdere behandeling, ongegrond te verklaren.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De voorzitter kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde klager en aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de voorzitter anders beslist.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. In geval van zwaarwegende redenen kan, op gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde, de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien klager en aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt en in elk ander geval waarin naar het oordeel van de commissie in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij de behandeling van de klacht doorzet. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of van onderdelen daarvan.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur van de organisatie, waar de klacht zich heeft voorgedaan.

Artikel 17 Oordeel van de Zorgaanbieder

1. De verantwoordelijke binnen de organisatie van de zorgaanbieder, waar de klacht zich heeft voorgedaan, deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 18 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de WKCZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De secretaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 20 Beroepsmogelijkheid

Klager, aangeklaagde en zorgaanbieder kunnen binnen zes weken na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK).

Overige bepalingen

Artikel 21 Kosten

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

Artikel 22 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de lidinstellingen van het participantenoverleg regio Arnhem. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het participantenoverleg regio Arnhem daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het participantenoverleg regio Arnhem onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die aangesloten zijn bij het Participantenoverleg regio Arnhem, geldende regelingen.

Artikel 23 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De zorgaanbieder zorgt voor de bekendmaking van de klachtenregeling, op een wijze die in de instelling gebruikelijk is en met vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van de klachtenregeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 24 Evaluatie

1. Het participantenoverleg evalueert de klachtenregeling om de twee jaar en of zo vaak als het participantenoverleg dit wenselijk vindt.

2. Het participantenoverleg betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de secretaris van de klachtencommissie, de klachtopvangfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voorzover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het participantenoverleg.

Artikel 26 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het participantenoverleg.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het participantenoverleg ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het participantenoverleg ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.