

KLACHTENREGELING WOONZORGCENTRUM DE ZWARTE RACKER

In Woonzorgcentrum De Zwarte Racker hebben we een klachtenregeling, een onafhankelijke geschillencommissie en een klachtenfolder. In de klachtenregeling is geregeld hoe klachten binnen onze zorgorganisatie behandeld worden, naar de richtlijnen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Iedere nieuwe cliënt wordt geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling en er wordt een folder verstrekt. Daarnaast is de klachtenfolder voor iedereen beschikbaar en wordt hij zichtbaar neergelegd in het zorgcentrum. Via onze website www.zwarteracker.nl zijn de klachtenregeling en de folder te downloaden.

De cliëntenraad en medezeggenschapsraad zijn betrokken bij de vaststelling en de wijzigingen van de klachtenregeling.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- Zorgaanbieder: Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- Raad van bestuur: De raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg: De externe geschillencommissie die helpt bij het oplossen van geschillen en klachten;
- Cliënt: Natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- 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 de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- Klager: Degene die een klacht indient;
- Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- Cliëntenraad: De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- Klachtenfunctionaris: Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- Zorg: Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet Langdurige Zorg of de zorgverzekeringswet;
- Wzd: De wet zorg & dwang;
- KCOZ: Klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Artikel 2. Het doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is:

- Cliënten die een klacht hebben over het functioneren van het zorgcentrum de mogelijkheid bieden hun klacht in te dienen;
- De mogelijkheid bieden om de relatie te herstellen die verstoord is door een klacht. Het uitgangspunt is het onderlinge vertrouwen en de gelijkwaardigheid tussen de klager en aangeklaagde.

Artikel 3. Waarvoor is de klachtenregeling bedoeld

Deze klachtenregeling is bedoeld voor klachten over:

- Het gedrag jegens een cliënt van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker, ontstaan tijdens de zorg- en dienstverlening door zorgverleners van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- Over (een aspect van) de zorg- en dienstverlening van De Zwarte Racker.

Artikel 4. Wie kan een klacht indienen

Klachten kunnen ingediend worden door:

- Cliënten die gebruik maken van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- Betrokkenen en medewerkers van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker;
- De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens gemachtigde en diens nabestaanden.

Artikel 5. Onze visie en inspanningen met betrekking tot klachten

Woonzorgcentrum De Zwarte Racker zorgt voor een overlegstructuur en voorwaarden die zodanig ingericht zijn dat medewerkers en Raad van Bestuur effectief om kunnen gaan met klachten.

Wij vinden het belangrijk dat;

- Er rekening wordt gehouden met de privacy van klager en aangeklaagde;
- Er uitgebreide kennis is bij zowel cliënten en medewerkers van De Zwarte Racker over het bestaan van de klachtenregeling;
- Er opvang en ondersteuning is voor de aangeklaagde;
- Wij zorgvuldig met klachten omgaan;
- Er door de zorgverlener en de medewerkers een dusdanige open cultuur gerealiseerd wordt waarin de cliënt, medewerker of andere betrokkenen zich vrij voelen om klachten te uiten.

Artikel 6. Indienen van een klacht

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een medewerker kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- Diens leidinggevende;
- De klachtenfunctionaris;
- Een klacht kan worden ingediend bij De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Artikel 7. De klachtenfunctionaris

De klager kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris over een klacht ten aanzien van een aangeklaagde. De klachtenfunctionaris van Zwarte Racker is mevr. M.G.A. Veenstra, tevens lid van de Raad van Toezicht. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-53131362 of via e-mail margrethveenstra@live.nl.

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - Zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

- Zij adviseert gratis degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- Zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- 4. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 5. De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met cliënten, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.
- 6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie.
- 7. Indien zij van mening is dat zij haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien zij van mening is dat zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar 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.
- 8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 8. De gang van zaken rondom een klacht

1. Er is een klacht geuit.
2. De medewerkers maken degene die de klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris is ook mogelijk zonder melding aan de directe zorgverlener/begeleider/manager.
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht over desbetreffende zorgverlener/begeleider/manager met hem of haar te bespreken.
4. Deze zorgverlener/begeleider/manager betreft anderen bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht. Tenzij degene die de klacht heeft ingediend, hier bezwaar tegen heeft.
5. Medewerkers bespreken klachten met hun leidinggevenden en zij zorgen ervoor dat een herhaling van deze klacht niet meer voorkomt.
6. Als een klacht over een medewerker wordt neergelegd bij de leidinggevende, dan stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met degene waarop de klacht betrekking heeft te bespreken.
7. Als er een klacht is over het gedrag van de leidinggevende jegens een cliënt, dan wordt deze bij de klachtenfunctionaris neergelegd.
8. Indien u het niet eens bent met de wijze van de klachtenafhandeling, kunt u bezwaar maken bij de klachtenfunctionaris of bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
9. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost is een gang naar de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg mogelijk.

10. Een klacht dient binnen zes weken te worden afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door de zorgaanbieder van maximaal 4 weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt.

Artikel 9. Externe klachtencommissie

Voor hulp bij het oplossen van klachten en geschillen hebben wij ons aangesloten bij De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, hierna te noemen *de geschillencommissie*.

Als het niet lukt een klacht naar tevredenheid op te lossen met de zorgverlener of als het inschakelen van de klachtenfunctionaris niet wenselijk is, biedt de geschillencommissie een mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. Zij behandelt onafhankelijk en onpartijdig klachten over gedragingen van de zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening in de zin van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, tenzij de geschillencommissie zich daartoe niet bevoegd acht of indien zij de cliënt niet ontvankelijk verklaart in diens klacht.

Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie kan tot uiterlijk een jaar na de datum waarop de klager de klacht bij de zorgverlener indiende. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen. Dit is ter beoordeling aan de geschillencommissie.

Nadat een klacht is ingediend bij de geschillencommissie neemt zij binnen 14 dagen contact op met de klager over de procedure. De gehele procedure bij de geschillencommissie duurt 3 tot 4 maanden. De wet Wkkgz stelt dat de klachtenprocedure 6 maanden mag duren.

De commissie bestaat uit drie personen; een voorzitter en twee commissieleden. De voorzitter is benoemd door De Geschillencommissie; één commissielid is voorgedragen door de betrokken brancheorganisatie; het andere commissielid is voorgedragen door een patiëntenorganisatie. De voorzitter en de leden van de commissie zijn benoemd door het bestuur van De Geschillencommissie. Zij zijn volledig onafhankelijk en onpartijdig.

De geschillencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Voor klachten betreffende de Wzd maken we gebruik van een andere klachtencommissie, namelijk het KCOZ. Zie artikel 11 voor klachten betreffende de Wet Zorg en Dwang.

De (proces)regels die de geschillencommissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. Het reglement is in te zien op de website van De Stichting (www.degeschillencommissiezorg.nl).

Artikel 10. De klachtenprocedure bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg

De klachtenbehandeling bestaat uit 5 fasen:

1. Registreren:
Een klacht dient via een vragenformulier op de website van de geschillencommissie ingediend te worden. Nadat de geschillencommissie het formulier heeft ontvangen neemt zij zo snel mogelijk contact op met de klager voor aanvullende informatie.
2. Inname:
De toegestuurde informatie wordt beoordeeld en er wordt bepaald welke commissie de klacht in behandeling gaat nemen. Er wordt een online-account aangemaakt voor de klager

en eventueel om aanvullende informatie gevraagd. Via het digitale account kan de klager de zaak online volgen en aanvullende documenten over de zaak toevoegen.

Voor de behandeling van de klacht worden kosten berekend, ook wel 'klachtengeld' genoemd. Dit bedrag krijgt u (deels) terug wanneer de commissie u (deels) gelijk geeft. Om de behandeling van de klacht niet te lang te laten duren, wordt er geacht binnen een maand te reageren. Als alle stukken compleet zijn en het klachtengeld is betaald, wordt beoordeeld of de geschillencommissie kan helpen met de klacht.

3. Behandelen:

Het behandelen van de klacht:

- De zorgaanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren en eventueel documenten toe te voegen aan de zaak;
- Er wordt nogmaals gekeken naar de mogelijkheden om de klacht onderling op te lossen (schikken);
- Als het nodig is om een deskundige de klacht te laten onderzoeken, wordt dit geregeld via de geschillencommissie. Hierna wordt er een zitting ingepland.

4. Besluiten:

In deze fase wordt:

- Eventueel onderzoek gedaan door een deskundige;
- Een zitting gehouden voor de mondelinge behandeling van de zaak. Beide partijen kunnen hun kant van het verhaal toelichten zodat de commissie een volledig beeld krijgt van de klacht;
- De zitting van de commissie is meestal binnen drie maanden nadat de reactie van de aangeklaagde is ontvangen;
- Na de zitting beslist de commissie over de zaak en doet zij een uitspraak.

5. Uitspraak:

Na de uitspraak is de zaak gesloten. Partijen zijn akkoord gegaan met het reglement van de geschillencommissie. Hiermee zijn beide partijen ook akkoord gegaan om de uitspraak na te komen. Als er toch vragen of bezwaren ontstaan, kunnen die in deze fase gesteld of geuit worden:

- Als één van de partijen de uitspraak toch niet nakomt (de aangeklaagde of de klager doet niet wat de commissie heeft besloten) dient men eerst contact op te nemen met de andere partij. Lost dit het probleem niet op, dan kan contact opgenomen worden met de geschillencommissie;
- Als klager het niet eens is met de inhoudelijke beoordeling van de commissie op de klacht, kan de geschillencommissie helaas niets meer doen. Het is niet mogelijk om in beroep te gaan tegen een uitspraak van de geschillencommissie;
- Als er volgens klager procedurele fouten zijn gemaakt, is het mogelijk de uitspraak voor te leggen aan de rechter. De rechter kan een uitspraak van de geschillencommissie ongedaan maken als hij vindt dat de uitspraak niet aanvaardbaar is. Als de rechter de uitspraak ongedaan maakt, geldt de uitspraak van de geschillencommissie niet meer. De partijen hoeven zich dan niet aan de uitspraak te houden;
- Als er een 'onmiddellijk kenbare fout' in de uitspraak staat, kan deze veranderd worden. De fout moet binnen veertien dagen nadat de uitspraak is ontvangen, gemeld worden.

Contactgegevens Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg:

Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR, Den Haag

Telefoonnummer: 070 310 53 80



<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Artikel 11. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

1. Klachten m.b.t. de Wet Zorg en Dwang (Wzd) worden behandeld door de Wzd-klachtencommissie KCOZ.
2. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn worden beoordeeld door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties.

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- De beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
- De beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Uitvoering van onvrijwillige zorg;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- Een beslissing over verlof of ontslag;
- Een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- De verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Een verplichting van de Wzd-functionaris.

Zwarte Racker heeft de KCOZ aangewezen als Wzd-klachtencommissie. Indien een klacht een Wzd-klacht betreft, dan dient de Raad van Bestuur de klacht vervolgens in bij de KCOZ, www.kcoz.nl. Contactgegevens KCOZ: emailadres info@kcoz.nl of telefoonnummer 085 – 077 2060.