

## **Klachten | Beleid cliënten**

## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Wat regelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg? .....	4
1.1 De wet regelt op het gebied van klachten het volgende: .....	4
1.2 Artikelen binnen de Wkkgz met betrekking tot klachten.....	4
2. Definities .....	6
3. Doelstelling en uitgangspunten klachtenbeleid .....	8
3.1 Doelstelling .....	8
3.2 Uitgangspunten .....	8
4. Wkkgz Klachtbehandeling binnen de RijnWaal Zorggroep .....	10
5. De klachtenfunctionaris binnen de RijnWaal Zorggroep .....	12
5.1 De Klachtenfunctionaris.....	12
5.2 Voorwaarden voor de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris .....	12
5.3 De cliënt vertrouwenspersoon .....	13
6. Wkkgz klachtbehandeling buiten de RijnWaal Zorggroep .....	14
6.1 De externe klachtencommissies regio Arnhem.....	14
6.2 Externe klachtencommissie voor onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd .....	14
6.3 De geschilleninstantie .....	15
7. Registratie van klachten.....	17
8. Adressen, websites en telefoonnummers .....	19

## Inleiding

Dit klachtenbeleid is tot stand gekomen op basis van de op 01-01-2016 in werking getreden Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz). Hiermee is de wet Klachten Cliënten in de zorg komen te vervallen per 01-01-2017.

De wet Wkkgz heeft het volgende uitgangspunten:

*Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.*

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

De wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

*' Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.'*

## 1. Wat regelt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg?

### 1.1 De wet regelt op het gebied van klachten het volgende:

- **Een betere en snelle aanpak van klachten**

Mensen kunnen sinds 1 januari 2017 gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen en bemiddelen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de cliënt naar een externe instantie gaan, de externe klachtencommissie of een rechtszaak aanspannen via de geschillencommissie.

- **Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden**

Medewerkers moeten voorvallen in de zorg kunnen melden. Zorgaanbieders moeten een interne werkwijze hebben die dit regelt. Doel is dat collega's het voorval met elkaar bespreken. Dat zij ervan leren. En op deze manier samen de zorg verbeteren. Zorgaanbieders mogen zelf bepalen op welke manier ze dit organiseren.

- **Cliënt krijgt sterkere positie**

De cliënt heeft het recht op goede informatie als er in de zorgverlening iets niet goed is gegaan. Bijvoorbeeld een fout tijdens de zorgverlening. De zorgaanbieder moet zo'n fout met de cliënt bespreken en in het cliëntendossier opnemen. De cliënt heeft recht op informatie over de kwaliteit van de zorg wanneer hij daarom vraagt.

- **Uitbreiding meldplicht zorgaanbieders**

Voortaan moeten zorgaanbieders alle vormen van geweld in de zorgrelatie melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Net als ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren.

Zorgaanbieders krijgen de ruimte om klachtenregelingen en kwaliteitssystemen te maken die passen binnen hun organisatie. Wel gelden er regels waaraan zij zich moeten houden. Wat u als zorgaanbieder moet regelen leest u in onze vragen en antwoorden.

### 1.2 Artikelen binnen de Wkkgz met betrekking tot klachten

#### Artikel 13

- De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

#### Artikel 14

- Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

- Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

#### Artikel 17

- De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet

## 2. Definities

Binnen de RijnWaal Zorggroep wordt van de volgende begrippen uitgegaan:

### **Klager**

1. Cliënt, nabestaande of een familielid en/of naaste die namens cliënt, onvrede uit over gedragingen van een medewerker van Rijnwaal Zorggroep dan wel de instelling zelf.
2. Familielid of naastbetrokkene die onvrede ten aanzien van zichzelf uit over gedragingen van een medewerker van Rijnwaal Zorggroep dan wel de instelling zelf.

### **Aangeklaagde**

De zorgverlener of (een afdeling) van RijnWaal Zorggroep waarover de klacht handelt.

### **Klacht**

Ieder naar voren gebracht bezwaar of geuite onvrede over gedragingen van een medewerker van RijnWaal Zorggroep of de instelling zelf, die niet tussen klager en betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

### **Verjaringstermijn**

Een klager kan een klacht indienen over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in de afgelopen 5 jaar.

### **Geschil**

Een klacht die na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

### **Geschilleninstantie**

Op 1 januari 2017 is elke zorgaanbieder wettelijk verplicht aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor de zorgaanbieder en voor de klager. Bij schade kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen.

### **Wkkgz**

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

### **Termijn Wkkgz**

De gestelde termijn waarbinnen klachten die vallen onder de Wkkgz beoordeeld moeten zijn is 6 weken. Deze termijn gaat in op de dag van ontvangst van de klacht, schriftelijk of per e-mail. De termijn van 6 weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal 4 weken als dit nodig is om de klacht verder te onderzoeken.

### **Wzd**

Wet Zorg en Dwang.

**Wzd- klacht:** klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in art 41 Wzd:

- wilsonbekwaamheid ter zake die is vastgesteld door deskundige;
- beperking van rechten, zoals het recht zich vrij te bewegen;

- toepassing van onvrijwillige zorg in noodsituaties, zoals gedwongen medicijngebruik;
- gedwongen toediening van voedsel of vocht, vrijheidsbeperking of afzondering;
- dwangbehandeling;
- niet toepassen van het overeengekomen zorgplan of behandelplan.

**Wzd cliëntvertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersoon voor alle cliënten, deze behartigt de belangen van de cliënt.

**Klachtenfunctionaris/ook wel klachtenbemiddelaar**

De klachtenfunctionaris is bij klachten ter ondersteuning en bemiddeling voor de klager én aangeklaagde. Zijn werkzaamheden richten zich bij op het bereiken van een zo bevredigende oplossing en herstel van de zorgrelatie. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder (aangeklaagde) bevredigende oplossing.

### 3. Doelstelling en uitgangspunten klachtenbeleid

#### 3.1 Doelstelling

Het klachtenbeleid wordt uitgewerkt in het klachtenreglement. Deze klachtenregeling van RijnWaal Zorggroep draagt bij aan:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- Herstel van vertrouwen van de cliënt, het familielid of naaste in de hulpverlener en/of RijnWaal Zorggroep;
- De verbetering van de kwaliteit van zorg binnen RijnWaal Zorggroep;
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

#### 3.2 Uitgangspunten

- Iedere klacht is een signaal

Een klacht is ieder signaal van een cliënt, familielid en/of naaste over de zorg- en dienstverlening van RijnWaal Zorggroep. Iedere klacht moet serieus worden genomen en met de direct betrokkene(n) worden opgepakt om zo de tevredenheid van de behandeling van cliënt/familielid/naaste te verbeteren. Klachten dienen op individueel niveau zo snel mogelijk opgelost te worden, maar klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. Informatie uit klachten dient daarom gebruikt te worden voor kwaliteitsverbetering.

- Klagen is laagdrempelig mogelijk, zo open mogelijk naar elkaar toe

Het streven is naar een laagdrempelige klachtenregeling en wil klachten gebruiken om de behandeling en de zorg direct te kunnen verbeteren.

Dit betekent dat:

- Het voor cliënt/familielid/naaste duidelijk is waar en op welke manier een klacht geuit kan worden;
- Informatie over de klachtenregeling en hoe, waar en op welke manier te klagen, gemakkelijk te vinden is op de website, in folders bij de recepties en eventueel in wachtkamers;
- Ontevredenheid en klachten zoveel mogelijk direct besproken moeten worden met de direct betrokken medewerker en dat eventuele problemen op dat niveau worden opgelost;
- Informatie en een open houding ten aanzien van klachten en suggesties bij alle betrokkenen belangrijk is.

- Klachtenfunctionaris toegankelijk voor cliënten en hun familie en naasten

De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor klachten van cliënten inzake hun behandeling en begeleiding, én voor klachten van familie en naasten.

- Klager met respect behandelen

De relatie tussen cliënt, familielid en/of naaste en een zorginstelling is per definitie ongelijk. Rijnwaal Zorggroep gaat uit van wederzijds respect tussen cliënt, familielid en naaste en medewerker(s). Probeert in de klachtafhandeling de klager met respect te bejegenen en zoveel als mogelijk gelijkwaardigheid na te streven.



- Klager heeft recht op ondersteuning  
Cliënten, familieleden en/of naasten kunnen gratis en onafhankelijke/onpartijdige ondersteuning van een klachtenfunctionaris.
- Klachten worden zorgvuldig geregistreerd en de afhandeling gemonitord  
Wanneer een klacht door klager en aangeklaagde gezamenlijk naar tevredenheid worden opgelost, wordt deze wel geregistreerd. Dit geldt ook voor klachten die worden opgelost na bemiddeling van een leidinggevende. Dit t.b.v. de analyse op verbetermogelijkheden, en wij graag van onze cliënten willen leren.  
Wanneer een klager terecht komt bij de klachtenfunctionaris, dan registreert deze altijd de klacht. Dit kan zijn wanneer een klager niet tevreden is over afhandeling van een klacht bij een medewerker of bij een leidinggevende. De klager kan ook besluiten direct te klagen bij de klachtenfunctionaris.  
Signalen van ongewenst intimiteit worden altijd doorgezet naar de RvB, ook als er officieel geen klacht wordt ingediend. Dan worden de gegevens geanonimiseerd gebruikt.

## 4. Wkkgz Klachtbehandeling binnen de RijnWaal Zorggroep

De beschreven uitgangspunten leiden tot een werkwijze die hier stapsgewijs beschreven worden.

### **Stap 1: Wees open en praat met elkaar**

Het uitgangspunt is dat de cliënt, het familielid of naaste in de eerste plaats ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat. Is deze ontevredenheid gericht op algemene zaken die de instelling betreffen of ondersteunend personeel, bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, wachttijden, facilitaire zaken, de receptie, secretariaat etc. dan kan dit ook direct besproken worden met de leidinggevende van de betreffende afdeling.

Wanneer een cliënt, familielid of naastbetrokkene zijn ontevredenheid uit bij een medewerker, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in dialoog op te lossen. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en - waar aan de orde - fouten toegeven en verbetering toezeggen.

Indien nodig wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen van de klachtenfunctionaris. Klachten en afhandeling worden doorgegeven aan klachtenfunctionaris.

### **Stap 2: Met klachten naar de leidinggevende**

Indien onvrede van een cliënt, familielid of naaste niet kan worden weggenomen door de medewerker, dan kan de cliënt in gesprek gaan bij de leidinggevende van de medewerker.

De leidinggevende nodigt de klager uit voor een gesprek en probeert tot een oplossing te komen. De leidinggevende legt altijd de klachtenprocedure uit en overhandigt de folder met de klachtenregeling van Rijnwaal Zorggroep. Ook wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid tot ondersteuning.

De locatiemanager spreekt af met zijn teams of en hoe ze geïnformeerd willen worden over lopende klachten; het gaat hier over klachten die nog niet bij de klachtenfunctionaris zijn gemeld.

### **Stap 3: Naar de klachtenfunctionaris**

Als een cliënt, familielid of naaste er niet uitkomt met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende dan kan de cliënt, familielid of naaste maar ook de medewerker of leidinggevende ondersteuning vragen van een klachtenfunctionaris.

Maar ook: een cliënt, familielid of naaste kan ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor informatie, advies of bemiddeling.

### **Stap 4: Afhandeling van de klacht**

De klager (cliënt of familie/naasten, al dan niet ondersteund door cliëntvertrouwenspersoon) neemt (telefonisch) contact op en meldt de klacht (schriftelijk) bij de klachtenfunctionaris.

Na een schriftelijk ontvangst de klager binnen 7 werkdagen een ontvangstbericht.

De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de klacht en de te volgen route: advisering aan partijen, bemiddeling, verwijzing e.d. Indien sprake is van bemiddeling organiseert de klachtenfunctionaris een (of meerdere) gesprek(ken) tussen de klager en de medewerker(s) of leidinggevende van de instelling.

De klachtenfunctionaris stelt de uitkomsten van het bemiddelingstraject en/of het proces van de klachtafhandeling op schrift (afsluitbericht) en legt dit bericht gemotiveerd voor aan de locatiemanager ter accordering. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het finale oordeel. Ook is de locatiemanager diegene die naar aanleiding van de klacht beslist welke verbetermaatregelen zijn of worden genomen en binnen welke termijn de maatregel dit zal zijn gerealiseerd. Het afsluitbericht wordt verzonden aan de cliënt, de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, de teamleider, de locatiemanager en RvB.

Het gehele traject dient binnen een termijn van zes weken voltooid te zijn. Dit is vanaf het moment dat er schriftelijk een klacht is ingediend. Een verlenging van vier weken is mogelijk, bepaald door RvB (of locatiemanager). De klachtenfunctionaris dient de klager hier schriftelijk van op de hoogte te stellen.

## 5. De klachtenfunctionaris binnen de RijnWaal Zorggroep

Het functieprofiel van de klachtenfunctionaris is ingevuld op grond van informatie van VKIG: Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg. De RijnWaal Zorggroep heeft een abonnement bij QUASIR inzake Wkkgz Klachtenfunctionaris.

### 5.1 De Klachtenfunctionaris

Voor de Rijnwaal Zorggroep geldt in ieder geval:

- De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk;
- De klachtenfunctionaris verwijst indien nodig en gewenst door naar andere ondersteuners in de organisatie (vertrouwenspersonen);
- De klachtenfunctionaris registreert de klachten en draagt er zorg voor dat de klacht binnen de gestelde termijnen wordt afgehandeld;
- De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks aan Raad van Bestuur/locatiemanager;
- In dit jaarverslag wordt onder andere opgenomen het aantal en aard van de klachten per merk, tevredenheid over de afhandeling, termijnen, signalering van trends, aanbevelingen voor structurele kwaliteitsverbetering;
- Als de klachtenfunctionaris meer klachten krijgt van dezelfde klager en de klacht heeft betrekking op verschillende zorgverleners en/of merken, dan behandelt de functionaris de klachten in samenhang.
- Functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris volgens de model beschrijving van de VKIG ([www.vkig.nl](http://www.vkig.nl));
- De klachtenfunctionaris is gratis beschikbaar voor cliënten, naastbetrokkenen en nabestaanden;
- De kernactiviteit van de klachtenfunctionaris is de opvang voor de betrokkenen bij de klacht, het geven van informatie en advies, het verlenen van bijstand aan de betrokkenen en indien mogelijk de bemiddeling van de klacht;
- De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer;
- De klachtenfunctionaris heeft een afgeronde erkende opleiding tot klachtenfunctionaris;
- De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgverlener, teneinde de kwaliteit van de zorg te verbeteren;
- De zorgaanbieder mengt zich niet in de manier waarop de klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht.

### 5.2 Voorwaarden voor de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris en RvB hebben een verklaring ondertekend waarmee de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris kan worden gewaarborgd;
- Niet persoonlijk betrokken is bij de klager, de aangeklaagde medewerker en de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; mocht dat wel het geval zijn dan schakelt hij/zij een collega klachtenfunctionaris in;

- Werkzaamheden zelfstandig en onafhankelijk kan uitvoeren. Hij/zij kan uit hoofde van zijn/haar functie niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij/zij dit doet.
- Als de klager een verzoek indient tot het behandelen van de klacht door een ander persoon dan de klachtenfunctionaris die de klacht behandelt dan zijn er de volgende mogelijkheden:
  - De klachtenfunctionaris draagt de behandeling van de klacht over aan zijn/haar collega, of aan een externe klachtenfunctionaris.
  - De klachtenfunctionaris van (externe of collega) wordt gevraagd de casus over te nemen en treedt zo nodig op als bemiddelaar.
  - De klacht komt niet tot een oplossing binnen de gestelde termijn, de klager heeft op grond daarvan de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de geschilleninstantie.

### **5.3 De cliënt vertrouwenspersoon**

Vaak worden klachten opgelost door een gesprek te voeren met de hulpverlener en/of met de klachtenfunctionaris. In dit gesprek kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen. Hij/zij kan ook samen een brief opstellen voor de hulpverlener of helpen bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie. Bij Wzd klachten begeleidt de Wzd cliëntvertrouwenspersoon de cliënt bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

## 6. Wkkgz klachtbehandeling buiten de RijnWaal Zorggroep

Indien klagen bij de verzorgende, leidinggevende, behandelaar en/of klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen dan kan er een klacht worden ingediend bij een externe instantie, de externe klachtencommissie of de geschilleninstantie

Dit kan ook het geval zijn indien de relatie van cliënt, familie of naaste met de instelling zodanig verstoord is dat klager geen vertrouwen heeft in klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris.

De externe klachtencommissie verzoekt vaak wel om eerst de klacht intern te behandelen. De geschilleninstantie bepaalt of de klacht direct in behandeling wordt genomen of dat de klager alsnog eerst de interne klachtenregeling moet doorlopen.

### 6.1 De externe klachtencommissies regio Arnhem

De externe klachtencommissie heeft een eigen Klachtenregeling. Deze klachtenregeling is van toepassing op de zorg- en dienstverlening voor cliënten van zorgaanbieders, die zijn aangesloten bij het Participantenoverleg regio Arnhem. Cliënten kunnen hun klacht voorleggen voor externe behandeling door de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt klachten in behandeling waarvoor bij voorkeur eerst een interne procedure is gevolgd. De uitspraak is dat de klacht gegrond of ongegrond is.

### 6.2 Externe klachtencommissie voor onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd

De Wzd art. 413 verplicht de instelling een klachtencommissie voor Wzd zaken te hebben. RijnWaal Zorggroep is aangesloten bij de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd.

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- 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.

### Hoe wordt een klacht ingediend bij de KCOZ?

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Een Wzd-klacht kan niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dient eerst toegezonden te worden aan de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Als die zorgorganisatie ervoor heeft gekozen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden beoordeeld, stuurt de zorgorganisatie de klacht door aan de KCOZ.

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 adviseren en bijstaan tijdens een klachtenprocedure?**

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

Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn werkzaam bij [Zorgstem](#), [Adviespunt Zorgbelang](#), [het LSR](#) en [Quasir](#).

Met klachten kan ook contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris die werkzaam is bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. 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.

### **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.

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.

### **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.

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.

## **6.3 De geschilleninstantie**

Op grond van de WKKGZ moet elke zorgorganisatie zich voor 1 januari 2017 aansluiten bij een geschillencommissie die bevoegd is te oordelen over claims tot € 25.000.

Rijnwaal Zorggroep is aangesloten bij een externe geschilleninstantie: de

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).

Deze Geschillencommissie VVG werkt regionaal, waardoor cliënten en zorgorganisaties "dicht bij huis" door de geschillencommissie gehoord kunnen worden. De commissie beschikt over 12 regionale zitting locaties waaronder ook Arnhem

De geschilleninstantie behandelt klachten van cliënten, nabestaanden en naastbetrokkenen die een klacht hebben over de behandeling van hun naaste met toestemming van de cliënt. Een naastbetrokkene die meent dat hij ten onrechte niet als

vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd kan ook een klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Als een klacht na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of de klacht is niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. De cliënt betaalt hiervoor € 50,- griffiekosten. De kosten voor de instelling zijn momenteel € 3300,- per geschil.

De geschilleninstantie doet binnen 6 maanden uitspraak. De uitspraak is bindend voor de zorgaanbieder en voor de cliënt. De geschilleninstantie komt tot een inhoudelijke (her)beoordeling van de klacht en kan eventueel een schadevergoeding toekennen tot een bedrag van € 25.000,-.



## 7. Registratie van klachten

Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde(n). Volgens de Wkkgz wordt de inhoudelijke behandeling van de klacht en alle correspondentie over de klacht niet in het zorgdossier of in de ECD geregistreerd. Een klacht behandeld door de klachtenfunctionaris wordt vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem. Indien uit een klacht van een cliënt afspraken m.b.t. behandeling en/of bejegening voor de toekomst voortvloeien, dan worden deze afspraken wel in het dossier vastgelegd, altijd in samenspraak met de cliënt.

De afhandeling van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd, het zogenaamde afsluitbericht. De RvB of de locatiemanager velst het eindoordeel n.a.v. de schriftelijke vastlegging van de klachtenfunctionaris, en legt dit vast in het afsluitbericht.

Indien van toepassing, toe welke verbetermaatregelen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen (waartoe is besloten) zullen zijn gerealiseerd. Het afsluitbericht wordt verzonden aan de cliënt, de medewerker en leidinggevende waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris heeft alleen toegang tot het zorgdossier als klager hier een schriftelijke machtiging voor heeft getekend. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem/haar uit hoofde van zijn/haar functie bekend is geworden.

De klachtenfunctionaris destilleert, gevraagd en ongevraagd, uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van kwaliteit van zorg en realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris signaleert, gevraagd en ongevraagd, mogelijke tekortkomingen in de rechtspositie van cliënten, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van zorg. In voorkomende gevallen kan specifieke cliëntinformatie van belang zijn. Voor het gebruik van cliëntgegevens dient deze toestemming te geven.

De klachtenfunctionaris meldt (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard per ommegaande aan locatiemanager/ Raad van bestuur. Ook bij een signaal en anonieme meldingen. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het opheffen van de gesignaleerde situatie.

Tot personen herleidbare gegevens over de klacht worden door de instelling twee jaar na beëindiging van bemiddeling of behandeling van de klacht vernietigd; langer bewaren van de gegevens is alleen toegestaan als de persoonsgegevens noodzakelijk zijn ter voldoening van een wettelijke bewaarplicht.

Geschillen die in behandeling zijn bij de Geschillencommissie worden door deze commissie gemeld aan de RvB; de aangeklaagde medewerkers ontvangen bij een geschil juridische bijstand vanuit de instelling.

De trends uit klachten bij de klachtenfunctionaris van RijnWaal Zorggroep worden jaarlijks geanalyseerd door deze klachtenfunctionaris en gerapporteerd aan de Raad van bestuur. Een afschrift wordt verstuurd naar de afdeling kwaliteit en de cliëntenraad. De

RvB bespreekt het jaarverslag in een overleg met de klachtenfunctionarissen, afdeling kwaliteit en de cliëntenraad.

**Wzd:** klachten die in behandeling zijn bij de externe Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) worden door deze commissie geregistreerd en terug gegeven aan de organisatie en de Wzd functionaris.

## 8. Adressen, websites en telefoonnummers

### **Klachtenfunctionaris**

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling:

Per email: [Klachtenfunctionaris@rijnwaal.nl](mailto:Klachtenfunctionaris@rijnwaal.nl)

Er wordt binnen 7 dagen contact met u opgenomen.

### **Cliënt vertrouwenspersoon**

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen.

Pastor drs. John Rademakers

Bereikbaar via telefoonnummer: 0481-481597

Per email: [crademakers@gmail.com](mailto:crademakers@gmail.com)

### **Cliënt vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg**

De cliëntenvertrouwenspersoon kan u of uw vertegenwoordiger helpen bij vragen over onvrijwillige zorg.

Mw. GyÖngyvér Fleuren

Bereikbaar via telefoonnummer: 06-30441912

Per email: [gyongyverfleuren@zorgbelangcvp.nl](mailto:gyongyverfleuren@zorgbelangcvp.nl)

### **Externe klachten commissie**

Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie:

Antwoordnummer 7502, 6994 ZX De Steeg of per email:

[klachtencommissieregioarnhem@gmail.com](mailto:klachtencommissieregioarnhem@gmail.com)

Vragen over de indiening van een klacht kunnen schriftelijk worden gesteld of mondeling via telefoonnummer 06 – 1628 1765.

### **Geschilleninstantie**

De geschillencommissie:

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

### **Bezoekadres**

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Maandag t/m donderdag 09:00 - 15.00 uur, vrijdag 10:00 – 14:00 uur

Telefoonnummer: 070- 310 53 10

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### **Cliëntenraad**

Algemene belangenbehartiging voor cliënten. Contact via het secretariaat van de centrale cliëntenraad.

Bereikbaar via telefoonnummer: 0481-470600

Per e-mail: [e.vanaalten@rijnwaal.nl](mailto:e.vanaalten@rijnwaal.nl)

**Kijk voor het volledige klachtenreglement op:** [www.rijnwaalzorggroep.nl](http://www.rijnwaalzorggroep.nl)

**Landelijk meldpunt Zorg:** [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)