

Klachtenbeleid cliënten Topaz

Samenvatting

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 Topaz daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De klachtenregeling van Topaz voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt.¹

De ontevredenheid wordt bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de cliënt opgepakt. De klachtenfunctionaris kan hierbij bemiddelen. Aan bewoners, cliënten of hun naasten wordt bij de bespreking van de ongenoegens altijd gevraagd of ze een formele klacht willen indienen. Indien men dit wil, zal de formele procedure en de daarbij behorende tijdsplanning gehanteerd worden.

Mocht een cliënt van mening zijn dat de klacht niet voldoende afgehandeld is dan kan de stap gezet worden naar ondergenoemde klachten/geschillencommissie en als laatste stap is een gang naar de rechter mogelijk. Topaz heeft ervoor gekozen om geen eigen klachtencommissie in stand te houden. Wie er met de organisatie en bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uitkomt, kan zich wenden tot de landelijke geschillencommissie. Binnen Topaz bestaan een tweetal klachten trajecten, namelijk een traject voor algemene klachten en een traject voor Wzd klachten.

Binnen Topaz bestaan een tweetal klachten trajecten, namelijk een traject voor algemene klachten en een traject voor Wzd klachten. Wzd klachten zijn klachten die gaan over de wilsbekwaamheid, de opnamestatus of onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg, is zorg waar de cliënt of zijn vertegenwoordiger het niet mee eens is.

Algemene klachten	Wzd klachten
1. Oplossen op de afdeling	1. Oplossen op de afdeling
Klachtenfunctionaris: Via: klachten@topaz.nl	2. Externe cliëntenvertrouwenspersoon: Via: <i>Zorgstem</i>
2. Geschillencommissie: VVG	3. Klachtencommissie: KCOZ
3. Rechter	4. Rechter

Dit klachtenbeleid ziet met name op de algemene klachten. Omdat Wzd klachten buiten Topaz worden afgehandeld en de externe organisaties daar eigen beleid voor hebben. Bekijk voor meer informatie de websites van de externe partijen:

- Zorgstem: www.zorgstem.nl
- KCOZ: <https://www.kcoz.nl/home>

Visie van Topaz op klachten

Het klachtenbeleid van Topaz heeft de volgende doelstellingen:

1. escalatie van conflicten tussen cliënten en medewerkers / instelling en blijvende onvrede te voorkomen;

¹ De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

2. het vertrouwen van de cliënt in de medewerker en de instelling te herstellen;
3. klachten zoveel mogelijk via interne klachtenafhandeling op te lossen;
4. de kwaliteit van de instelling te verbeteren door zowel klachten die binnen de locaties geuit en behandeld worden als klachten die de regionale klachtencommissie bereiken, te registreren en analyseren en hierop actie te ondernemen.

Topaz ziet een klacht als een mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering. Het is daarom van belang dat cliënten (en/of vertegenwoordigers) zich niet bezwaard voelen een klacht in te dienen en dat het klachtenbeleid laagdrempelig is. Binnen Topaz is ervoor gekozen klachten bij voorkeur zo laag mogelijk in de organisatie op te vangen. Dat betekent dat elke medewerker moet weten hoe om te gaan met een klacht van een cliënt.

Het registreren van complimenten is optioneel. Per locatie wordt afgesproken of men de complimenten vastlegt. Indien problemen tijdig, als opmerking, worden aangepakt, kan dit klachten in de toekomst voorkomen. Het registreren van wensen en complimenten geeft de organisatie informatie over de dingen die goed gaan en dit werkt als motivator voor medewerkers.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- | | |
|-------------------------|--|
| a. zorgaanbieder | : de stichting Topaz; |
| b. Raad van Bestuur | : de Raad van Bestuur van Topaz; |
| c. cliënt | : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; |
| d. 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 Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding; |
| e. klager | : degene die een klacht indient; |
| f. aangeklaagde | : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| g. cliëntenraad | : de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder; |
| h. klachtenfunctionaris | : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten; |
| i. zorg | : zorg of dienst als omschreven bij of 4 krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. |

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de domeinmanager
 - d. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op het klachtenbeleid en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert cliënten, medewerkers en derden over het klachtenbeleid;
 - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

Iedereen die een onvrede heeft over de zorginstelling kan een klacht uiten bij de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem 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 inzake de klacht, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris elk kwartaal een rapportage op van het aantal klachten en de aard van de klacht. Deze rapportage brengt zij uit aan de domeinmanagers en de Raad van Bestuur. Een keer per jaar brengt de klachtenfunctionaris een jaarverslag uit, waarin het aantal klachten, de bevindingen en eventueel aanbevelingen zijn opgenomen. Dit jaarverslag wordt

aangeboden aan de Raad van Bestuur, die deze verder bespreekt in de organisatie (domeinmanagers en cliëntenraad)

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

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 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 dit klachtenbeleid, 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.

9. De klachtenfunctionaris wordt door de Raad van Bestuur benoemd. De cliëntenraad heeft verzwaaard adviesrecht bij deze benoeming. 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.

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.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht 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.

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 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door.

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. De klager wordt hiervoor toestemming gevraagd, als hij/zij bezwaar maakt wordt de klacht niet doorgezet.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot 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.

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.
- d. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren; 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; de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 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. Deze termijn is 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 worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 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 gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

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.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Eenieder 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 het klachtenbeleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

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 18 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.