

Klachtenregeling Cliënten (op basis van de Wkkgz en WZD)

Ten aanzien van klachten wordt onderscheid gemaakt tussen:

- 1) Algemene klachten:
hiervoor is de regeling van toepassing zoals weergegeven onder 1. Algemene klachten
- 2) Klachten in het kader van de Wet Zorg en dwang (WZD):
deze worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) zoals weergegeven onder 2. Klachten in het kader van de WZD

1. Algemene Klachten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : de stichting Elver;
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend, de vertegenwoordiger van de cliënt, gemachtigde, zaakwaarnemer of diens nabestaanden;
 - 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;
 - 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 cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - h. cliëntvertrouwenspersoon: : degene die belast is met het onafhankelijk ondersteunen, verlenen van bijstand en adviseren van cliënten bij onvrede;
 - i. geschillencommissie : de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten;
 - j. klachtenfunctionaris : degene die belast is met de onafhankelijke opvang en afhandeling van klachten van cliënten;
 - k. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of 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?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt cliënten bij het indienen van een formele klacht en gedurende het proces van klachtafhandeling.
2. De cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten met het oplossen van hun onvrede.
3. De cliëntvertrouwen staat cliënten bij en handelt in het belang van de cliënt.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is er voor laagdrempelige klachtopvang. De klachtenfunctionaris geeft informatie en advies aan de cliënt, medewerkers en derden onder andere over de klachtenregeling. Tevens heeft de klachtenfunctionaris een signalerende rol. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van klachten.
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 klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functieprofiel. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris informeert de Raad van Bestuur over de afhandeling van klachten. Hij registreert de klachten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
5. 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.
6. 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.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden afgehandeld 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.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan door een cliënt worden ingediend.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling. De Raad van Bestuur oordeelt over de klacht als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht met de klachtenfunctionaris op te lossen. De Raad van Bestuur laat de klager in dat geval tevens weten of en welke maatregelen genomen worden.

Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten formeel te laten afhandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van

2. Klachten in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD)

Klachten in het kader van de WZD worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Nader informatie en het klachtenreglement is te vinden via: <https://www.kcoz.nl/home>