



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling
8. Geheimhouding en privacy
9. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
10. Kosten klachtafhandeling
11. De klachtenprocedure

OMGANG MET KLACHTEN

12. Rol en bijdrage beklagde
13. Rol en bijdrage zorgaanbieder bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

14. Positie en waarborg onafhankelijkheid
15. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

16. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

17. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
18. Klachtenrapportages en vervolg daarop

SLOTBEPALINGEN

19. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
20. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling



ALGEMEEN

Artikel 1

Begripsbepalingen 1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder De beroepsbeoefenaar die is geregistreerd bij de SCAG en de status heeft van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Stbl. 2015, 407), en die valt onder deze klachtenregeling gebaseerd op de Wkkgz.
- b. Medewerker Een bij of voor zorgaanbieder in de praktijk werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
- c. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden. Dit kan ook een natuurlijk persoon zijn die in het kader van systeemgesprekken betrokken is (geweest) bij de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden, betrokken zijn.¹
- d. Naaste Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens formele vertegenwoordiger.
- e. Klacht Een uiting van onvrede over een gedraging² van de zorgaanbieder en/of de voor/bij deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens vertegenwoordiger. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft doel van de klager,³ complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Wel wordt een klacht als klacht behandeld wanneer deze uitsluitend op schrift, daaronder valt ook per mail, is gesteld.
- f. Klager De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger.
- g. Beklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- h. Klachtenfunctionaris Degene die door de SCAG is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klager te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klager en beklagde begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
- i. Klachtenbehandeling De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
 1. Een natuurlijk persoon die uitsluitend bij de diensten van de zorgaanbieder is betrokken middels deelname aan een of meerdere zogenaamde systeemgesprekken wordt in de zin van deze klachtenregeling ook als cliënt aangemerkt en kan dus een klacht indienen en aanspraak maken op de inzet van een klachtenfunctionaris. Let wel: Voor deze cliënt staat de procedure bij de geschillencommissie mogelijk niet open.
 2. Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste.
 3. Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.



- j. Klachtopvang Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtbehandeling.
- l. Klachtbemiddeling De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- k. Afsluitbericht Een schriftelijke weergave van de klacht en het verloop van de bemiddeling. Inclusief een in artikel 17 lid 1 van de Wkkgz genoemde schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met daarin een met redenen omkleed oordeel over de klacht, waarin mede wordt aangegeven –indien van toepassing- tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- l. Geschil Een klacht waarbij voor de klager de klachtbemiddeling onvoldoende resultaat biedt of heeft geboden en voorgelegd wordt aan de geschillencommissie.
- m. Geschillencommissie De externe geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
- n. Uitspraak De schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de geschilleninstantie. De uitspraak van de beoordelende geschillencommissie is bindend voor de zorgaanbieder en zijn praktijk.
- o. Hij/zij In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling 2.

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en zorgaanbieder.
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van zorgaanbieders, in structurele zin.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger, en de zorgaanbieder te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen. Respecteren van de privacy van klager, beklagde, de zorgaanbieder en zijn praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens



wettelijke vertegenwoordigers) conform de wet en conform dit reglement. TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling 4.1. De zorgaanbieder, c.q. zijn praktijk, draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten. 4.2. In geval van medewerkers zorgt zorgaanbieder ervoor dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen. 4.3. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling. Artikel 5 Klachtrecht cliënten 5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen, jegens cliënt zelf of de wettelijke vertegenwoordiger. 5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon. 5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger. 5.4. Een persoon die door een zorgaanbieder als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is. 5.5. Voor de indiening van een klacht over een zorgaanbieder geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden. Van de klager wordt verwacht dat hij zijn klacht binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in de dienstverlening van de zorgaanbieder heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken aan de zorgaanbieder meldt. Artikel 6 Besluit tot indienen of intrekken klacht 6.1. De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met de zorgaanbieder de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot zorgaanbieder wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de SCAG en een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning van de klachtenfunctionaris bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht en de onvrede bespreken met de zorgaanbieder. Wanneer dit niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de klager informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.