

Rosalie heeft een klacht

Om het klachtenbeleid voor cliënten toegankelijk te maken is het klachtenbeleid vertaald in het prentenboek “Rosalie heeft een klacht”. Het prentenboek kan worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.



1. Algemene Klachten

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder: De Twentse Zorgcentra;
- b. cliënt: natuurlijke persoon die zorg en/ of ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg en/of ondersteuning verleent of heeft verleend;
- c. klacht: onder klacht wordt verstaan uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, hetgeen gevolgen heeft voor een cliënt, door De Twentse Zorgcentra of door een persoon die voor De Twentse Zorgcentra werkzaam is;
- d. formele klacht: een schriftelijk of per e-mail bij de raad van bestuur of de Regionale Klachtencommissie Twente ingediende uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, hetgeen gevolgen heeft voor een cliënt, door De Twentse Zorgcentra of door een persoon die voor De Twentse Zorgcentra werkzaam is;
- e. klager: degene die uiting geeft aan een klacht en/of een formele klacht indient;
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- h. klachtenfunctionaris: degene die door De Twentse Zorgcentra is aangewezen om bij (formele) klachten te bemiddelen, te ondersteunen, bijstand te verlenen, te adviseren en de behandeling en afhandeling te bewaken en te registreren;
- i. cliëntvertrouwenspersoon: degene die door De Twentse Zorgcentra voor cliënten beschikbaar is gesteld om bij (formele) klachten de klager te ondersteunen, bijstand te verlenen en te adviseren;
- j. vertrouwenspersoon AKJ: degene bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), vanuit de Jeugdwet aangesteld door de Vereniging van

- Nederlandse Gemeenten, die een ieder die vragen of klachten heeft in het kader van jeugdhulp, informeert, adviseert en ondersteunt;
- k. klachtencommissie: de Regionale Klachtencommissie Twente waarbij De Twentse Zorgcentra is aangesloten;
- l. geschillencommissie: de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg waarbij De Twentse Zorgcentra is aangesloten;
- m. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van De Twentse Zorgcentra behartigt;
- n. ondernemingsraad: de ondernemingsraad die op grond van de Wet op de ondernemingsraden de belangen van medewerkers van De Twentse Zorgcentra behartigt;
- o. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijk ondersteuning of de Jeugdwet;
- p. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvkgz;
- q. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over de volgende beslissingen, voor zover deze in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) zijn genomen.

HOOFDSTUK 2 KLACHTOPVANG

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

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

- a. de medewerker over wie ontevredenheid bestaat;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de cliëntvertrouwenspersoon;
- e. de vertrouwenspersoon AKJ;
- f. de raad van bestuur;
- g. de Regionale Klachtencommissie Twente

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt de klager in de gelegenheid om de ontevredenheid te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als de klager daartegen geen bezwaar heeft en dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede.
2. Medewerkers maken de klager zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon van het AKJ.
3. Medewerkers bespreken de geuite onvrede in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt een klager zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon en de vertrouwenspersoon van het AKJ. De leidinggevende bespreekt de onvrede van de klager in het team dat de zorg levert, met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, hun vertegenwoordigers, verwanten of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
 - d. hij 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 raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers, verwanten en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. 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.
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 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.

Artikel 5 De raad van bestuur

De raad van bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 Regionale Klachtencommissie Twente

De Regionale Klachtencommissie Twente heeft een eigen klachtenregeling. Deze beschrijft de procedure voor de behandeling van klachten door de Regionale Klachtencommissie Twente.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENBEHANDELING

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 13, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient. Een klacht kan voor een onafhankelijk oordeel worden ingediend bij de Regionale Klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. een cliënt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande.
3. Tevens kan door een wettelijk vertegenwoordiger, een ouder, kind, broer of zus een klacht worden ingediend over een gebeurtenis die henzelf in relatie tot de zorgaanbieder is overkomen.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om degene die een klacht bij de raad van bestuur heeft ingediend voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel dan wordt de klacht bij de klachtenfunctionaris neergelegd met het verzoek om 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 worden genomen.

Artikel 8 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. De raad van bestuur is niet bevoegd als het gaat om een gedraging van een persoon die niet voor De Twentse Zorgcentra werkzaam is, zoals bijvoorbeeld een mede-client of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.
2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten formeel te laten afhandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz worden genoemd. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de Regionale Klachtencommissie Twente die op basis van de Bopz is ingesteld. Ook bij andere klachten kan de raad van bestuur zich laten adviseren door de Regionale Klachtencommissie. Dit verzoek om advies wordt schriftelijk aan de klager

medegedeeld. In het Reglement Klachtenadviescommissie van de Regionale Klachtencommissie Twente wordt de procedure bij een dergelijk verzoek om advies beschreven.

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, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van een klacht

1. De raad van bestuur verklaart de klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10 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 afgehandeld 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 afhandeling van een klacht neemt de raad van bestuur, het volgende in acht:
 - a. bij de afhandeling van een klacht wordt degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft dan wordt dit in principe uitgevoerd door de regionale klachtencommissie;
 - 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.

Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder afgehandeld, 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 afhandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur handelt klachten zo spoedig mogelijk af. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de afhandeling 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 de afhandeling alsnog zal plaatsvinden. 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 afgehandeld 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 afgehandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog afhandeling zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te

laten weten of hij de afhandeling 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 de uitkomst van de afhandeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn uitkomst weer hoe de klacht is afgehandeld, hij motiveert de afhandeling van 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 13 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 afgehandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke afhandeling van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemde afhandeling van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 14 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na afhandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De raad van bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de afhandeling 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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 4 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

Voor de afhandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur met verzwaard advies voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2020.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.