

KLACHTENREGELING CLIENTEN 2024

ZORGGROEP ALMERE

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** Zorggroep Almere en/of de medewerker tegen wie de klacht is ingediend dan wel de medewerker die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- b. **Bestuur:** het bestuur van Zorggroep Almere.
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Zorggroep Almere zorg verleent of heeft verleend.
- d. **Cliëntenvertrouwenspersoon:** een onafhankelijke vertrouwenspersoon die op grond van de Wet zorg en dwang¹ advies en bijstand kan verlenen aan cliënten en vertegenwoordigers die het niet eens zijn met de zorg, of bijvoorbeeld bij problemen rond opname of verblijf in een accommodatie of bij het doorlopen van de klachtenprocedure.
- e. **Gedraging:** het handelen, nalaten, functioneren en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- f. **Klacht:** elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van Zorggroep Almere of een medewerker van Zorggroep Almere. Klachten waarvoor in de Wet zorg en dwang (Wzd) een speciale klachtenprocedure is opgenomen worden niet behandeld conform deze klachtenprocedure, maar volgens een speciale Wzd-klachtenregeling².
- g. **Klachtenfunctionaris:** degene die binnen Zorggroep Almere klachten aanhoort, adviseert, informeert, eventueel verwijst en registreert en desgevraagd ondersteunt bij het indienen van een klacht.
- h. **Klager:** de persoon die een klacht heeft ingediend.
- i. **Medewerker:** degene die in dienst is van Zorggroep Almere en degene die onder verantwoordelijkheid van Zorggroep Almere zijn of haar diensten aanbiedt.
- j. **Nabestaande:** hieronder wordt verstaan:
 - de echtgenoot of geregistreerd partner van de overleden cliënt;
 - degene met wie cliënt tot aan overlijden in gezinsverband samenwoonde;
 - bloed- of aanverwanten van de overleden cliënt voor wie cliënt ten tijde van overlijden in levensonderhoud voorzag;
 - bloedverwanten in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Bij de bepaling van een nabestaande in de zin van dit reglement is de uitleg zoals gegeven in het kader van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) doorslaggevend.

¹ De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een psychogeriatrische aandoening of gelijkgestelde aandoening (Ziekte van Korsakov, Ziekte van Huntington en NAH, mits dit gepaard gaat met forse cognitieve beperkingen).

² Het gaat hierbij om klachten van cliënten die op grond van art. 55 van de Wzd kunnen klagen over onder andere een oordeel over wilsbekwaamheid van de cliënt, beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden.

- k. **Vertegenwoordiger:** de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- l. **Zorggroep Almere:** Stichting Zorggroep Almere, waaronder begrepen alle tot het concern van Zorggroep Almere behorende rechtspersonen, voor zover zij diensten voor cliënten verrichten.

Artikel 2 Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. te stimuleren dat cliënten en medewerkers van Zorggroep Almere in een zo vroeg mogelijk stadium en op laagdrempelige wijze met elkaar in gesprek gaan over signalen ter verbetering van de diensten van en de geleverde zorg door Zorggroep Almere, om klachten te voorkomen;
2. het recht doen aan cliënten door een procedure voor de opvang en behandeling van klachten te bieden;
3. het zo mogelijk opheffen van het ongenoegen van diegenen die gebruik maken van zorg of diensten van Zorggroep Almere, het wegnemen van eventuele gevoelens van onrecht en frustratie en het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen cliënt en hulp- of dienstverlener van Zorggroep Almere;
4. een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Zorggroep Almere onder andere door systematisch registreren van klachten en op grond daarvan treffen van maatregelen ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en ter voorkoming van herhaling.

PROCEDURE

Artikel 3 Bevoegdheid

1. Zorggroep Almere beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. Zorggroep Almere 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. Klachten die betrekking hebben op de Wzd worden doorgezet naar de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Zorggroep Almere is niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. In een voorkomend geval stuurt Zorggroep Almere deze klacht door naar de betreffende zorgaanbieder, tenzij klager hiertegen bezwaar maakt.
4. Indien Zorggroep Almere zich niet bevoegd acht om een klacht in behandeling te nemen, ontvangt klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd bericht.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Zorggroep Almere verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder door Zorggroep Almere is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is (zie artikel 6 lid 3);
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien Zorggroep Almere een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.

Artikel 5 Opvang van signalen van cliënten

1. In zijn algemeenheid stimuleert Zorggroep Almere om bij een signaal over een wenselijke verbetering van diensten of zorgverlening zo snel mogelijk tot een gesprek te komen met de betrokken cliënt, zodat de indiener zich niet genoodzaakt hoeft te voelen hiervoor een klacht in te dienen.
2. Alle medewerkers van Zorggroep Almere voelen zich hiervoor verantwoordelijk.

3. Een cliënt behoudt altijd de mogelijkheid om zijn klacht volgens deze klachtenregeling in te dienen.

Artikel 6 Opvang van een klacht – Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk of via elektronische weg worden ingediend bij Zorggroep Almere.
2. De klachtenfunctionaris van Zorggroep Almere ontvangt deze klachten.
3. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Indien een klacht wordt ingediend namens iemand anders, niet zijnde een nabestaande of vertegenwoordiger zoals genoemd in lid 3, dan kan de klachtenfunctionaris een verklaring toe sturen waarin de cliënt middels ondertekening toestemming geeft dat de ander de klacht namens hem/haar indient en zijn/haar belangen verder behartigt.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. Een klacht bevat tenminste:
 - naam en adresgegevens van de klager;
 - een aanduiding van degene over wie wordt geklaagd;
 - locatie waar klacht is ontstaan;
 - een omschrijving van de klacht;
 - een omschrijving van het belang van klager.
7. De klager kan bij het indienen van een klacht een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris
8. De datum waarop de klacht is ontvangen door Zorggroep Almere, geldt als de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
9. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze worden wel geregistreerd.

Artikel 7 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de taak en verantwoordelijkheid:
 - om de klager op diens verzoek te adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen en te informeren over de werkwijze van deze klachtenregeling;
 - de klager die hiertoe zelf niet in staat is, bij te staan in het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris zorgt voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van de klacht. Hij/zij stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en beklaagde.
3. Indien de klachtenfunctionaris om welke reden dan ook zijn of haar rol niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze kan uitoefenen, zorgt Zorggroep Almere voor adequate vervanging.
4. Zorggroep Almere waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn of haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 8 Opvang van een klacht – Inhoud behandeling

1. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht na ontvangst binnen één week door naar de leidinggevende van de beklaagde.
2. De klachtenfunctionaris kan de klager met een klacht betrekking hebbende op de Wzd direct na ontvangst van de klacht in contact brengen met de cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon kan door de klager ook rechtstreeks voor advies of ondersteuning aangaande de Wzd worden benaderd.
3. De leidinggevende zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en hoor en wederhoor toepassen.
4. De behandeling richt zich op het bereiken van een voor de klager en Zorggroep Almere tot tevredenheid stemmende oplossing.
5. De leidinggevende maakt zijn of haar oordeel over de klacht binnen zes weken na de datum waarop de klacht is ingediend schriftelijk kenbaar aan klager. Het oordeel bevat de uitkomst van het onderzoek en geeft aan of klager hierover tevreden is. Daarnaast geeft het oordeel aan of en zo ja, welke maatregel(en) Zorggroep Almere naar aanleiding van het onderzoek neemt en de

termijn waarbinnen maatregelen gerealiseerd zullen worden. Indien er nadere afspraken met klager zijn gemaakt worden deze eveneens in het oordeel vastgelegd.

6. Zo nodig kan de termijn voor behandeling van de klacht met (maximaal) vier weken worden verlengd. Klager wordt hiervan door de leidinggevende op de hoogte gesteld.
7. De leidinggevende stelt klager op de hoogte als de klacht niet binnen de verlengde termijn kan worden beoordeeld. De leidinggevende zal daarbij aangeven binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Klager kan binnen twee weken aan de leidinggevende laten weten of hij dit oordeel wil afwachten. Klager kan ervoor kiezen om op dat moment de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie (zie artikel 10). In dat geval zal de leidinggevende de klachtenprocedure beëindigen.
8. De klachtbehandeling eindigt
 - a. met het oordeel van de leidinggevende;
 - b. na ontvangst van een schriftelijke mededeling van klager waarin klager aangeeft de klacht in te trekken;
 - c. na een mondelinge mededeling van klager dat hij de klacht wil intrekken. De behandeling eindigt in dat geval op de datum waarop Zorggroep Almere de schriftelijke bevestiging hiervan aan klager verzendt;
 - d. in geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd.
 - e. van de zorgaanbieder kan niet het onmogelijke worden geëist. Van de kant van de klagers en van de beklagden moet *in redelijkheid* worden meegewerkt aan een goede behandeling van de klacht.

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

9. Indien klager ontevreden is met de klachtbehandeling door de leidinggevende, kan klager zijn klacht voorleggen aan een geschilleninstantie (zie artikel 10).

Artikel 9 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht gaat over zorg die door meerdere zorgaanbieders wordt aangeboden en klager bij meerdere zorgaanbieders zijn klacht heeft ingediend, neemt Zorggroep Almere - na overleg hierover met klager - contact op met deze andere zorgaanbieders om tot een gezamenlijke klachtafhandeling te komen. Zorggroep Almere en de andere zorgaanbieders maken afspraken over klachtafhandeling en het komen tot een gezamenlijk of afgestemd oordeel.
2. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
3. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van de klacht plaats als klager hier geen toestemming voor heeft gegeven.

GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 10 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, nadat opvang van de klacht conform artikel 8 van deze regeling heeft plaatsgevonden, 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 een geschilleninstantie. Informatie over deze geschilleninstantie wordt op diens verzoek aan klager kenbaar gemaakt.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 11 Registratie en verslaglegging

1. De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregister bij. Hierin worden alle klachten en een korte omschrijving van de opvang en/of behandeling ervan opgenomen, inclusief het oordeel van de leidinggevende als bedoeld in artikel 8 lid 5. Dit klachtenregister is vertrouwelijk.
2. Alle documenten met betrekking tot een klacht worden vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld maximaal vijf jaar bewaard. Zorggroep Almere is bevoegd de bewaartermijn te verlengen indien dit voor een goede bedrijfsvoering noodzakelijk is.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 12 Geheimhouding

Voor betrokken medewerkers bij deze klachtenregeling geldt een geheimhoudingsplicht, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit de uitvoering van deze regeling de noodzaak tot bekendmaking volgt. Deze plicht blijft ook na beëindiging van werkzaamheden bestaan.

Artikel 13 Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Als de klager bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening van klager.

Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling

Zorggroep Almere brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen te attenderen op deze regeling, desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 16 Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 17 Datum inwerkingtreding

De raad van bestuur heeft de regeling definitief vastgesteld op 6 mei 2024, nadat de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad instemming hebben verleend. Deze regeling treedt op bovengenoemde datum in werking.