

Klachtenregeling Senas Zorg

Bij Senas Zorg zien we klachten als een kans om te leren en onze zorgverlening te verbeteren. We streven naar een open cultuur waarin klachten bespreekbaar zijn en serieus worden genomen. Meestal gebeurt dat door in gesprek te gaan met degene die het aangaat. Soms is dat niet mogelijk of heeft u al een dergelijk gesprek gehad, maar leverde dat niet het gewenste resultaat op. Dan kunt u naar de klachtenfunctionaris en/of de Raad van Bestuur. Hiervoor heeft Senas Zorg deze klachtenregeling opgesteld.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders ook om een regeling op te stellen voor het omgaan met klachten en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Deze regeling is voor alle cliënten, ook de cliënten die zorg van Senas Zorg ontvangen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kunnen een beroep doen op deze regeling. Klachten op grond van de Wet zorg en dwang kunnen door de zorgorganisatie worden ingediend bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) van brancheorganisatie ActiZ en het LOC.

Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen

Begripsomschrijvingen

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

- a. Zorgaanbieder: Senas Zorg
- b. Raad van bestuur: Ilona Bremer
- c. Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. Klacht: een schriftelijke, of per e-mail ingediende uiting van onvrede bij de Raad van Bestuur over een handeling, het nalaten daarvan, of een besluit van de zorgaanbieder of diens medewerker, met gevolgen voor een cliënt, eventueel gecombineerd met een verzoek tot schadevergoeding.
- e. Wzd-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd);
- f. Klager: degene die een klacht indient;
- g. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg: de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), ingesteld door ActiZ;

- i. Cliëntenpanel: behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van SenasZorg;
- j. Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang 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

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De medewerker over wie de cliënt niet tevreden is;
2. Diens leidinggevende;
3. De klachtenfunctionaris;
4. De externe cliëntenvertrouwenspersoon in de Wzd (alleen met betrekking tot onvrijwillige zorg zoals gedefinieerd in de Wzd).

De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker biedt degene die ontevreden is over hem/haar de mogelijkheid om de ontevredenheid te bespreken. Indien dit bijdraagt aan de oplossing, betreft de medewerker anderen bij het gesprek, mits de cliënt hier geen bezwaar tegen heeft.
2. Medewerkers attenderen ontevreden cliënten indien nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Bij vragen over de klachtenprocedure wijzen zij cliënten op de mogelijkheid om een beroep te doen op 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. Als een cliënt aan een leidinggevende meldt dat hij/zij ontevreden is over een medewerker, biedt de leidinggevende de cliënt de mogelijkheid om de onvrede te bespreken. De betrokken medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk acht.

De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 1. **Ondersteuning klager:**
 - Helpen bij het formuleren en indienen van de klacht.
 - Informeren over de klachtenprocedure en rechten van de klager.
 2. **Ontvangst en bevestiging:**
 - Ontvangen en registreren van klachten.
 - Versturen van een ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen.
 3. **Bemiddelen:**

- Bemiddelen tussen klager en beklagde om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris richt zich op het bemiddelingsproces, niet op de inhoud.

4. **Communicatie:**

- Regelmatig informeren van de klager over de voortgang van de klachtbehandeling.
- Duidelijk en transparant communiceren.

5. **Rapportage en evaluatie:**

- Documenteren van klachten en de afhandeling daarvan.
- Jaarlijks rapporteren over de aard en afhandeling van klachten aan de zorgaanbieder.

6. **Verbetering kwaliteit van zorg:**

- Analyseren van klachten om structurele verbeteringen in de zorgverlening te identificeren.
- Adviseren van de zorgaanbieder over mogelijke verbeteringen op basis van klachtenanalyses.

7. **Onafhankelijkheid en onpartijdigheid:**

- Handhaven van een onafhankelijke en onpartijdige positie tijdens de klachtbehandeling.
- Zorgen voor een eerlijke en objectieve afhandeling van elke klacht.

8. **Vertrouwelijkheid:**

- Waarborgen van de vertrouwelijkheid van alle informatie die tijdens de klachtbehandeling wordt gedeeld.
- Zorgen dat gegevens alleen worden gedeeld met betrokkenen die direct bij de klacht zijn betrokken, tenzij anders overeengekomen met de klager.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen diegene die een beroep op de klachtenfunctionaris 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 KF 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 KF zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De KF registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de KF periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De KF kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

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

7. Als de klachtenfunctionaris vindt dat hij/zij zijn of haar taak niet goed kan uitvoeren of dat hij/zij benadeeld wordt door de uitoefening van zijn functie, kan hij/zij dit direct melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt de melding en neemt indien nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, zowel in zijn/haar rol als klachtenfunctionaris als in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld volgens deze klachtenregeling. Hierbij speelt de klachtenfunctionaris zelf geen rol. De klager kan voor advies en ondersteuning bij een klacht over de klachtenfunctionaris terecht bij een door de Raad van Bestuur aangewezen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

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 de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of 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. Als de klacht nog niet met de klachtenfunctionaris is besproken, kan de Raad van Bestuur de klager voorstellen om met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager dit voorstel accepteert, neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur behandelt de klacht alsnog als de klager aangeeft dat het niet is gelukt om de klacht informeel op te lossen.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) gedefinieerd en omvat:

1. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
3. Degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij/zij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of deze 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 heeft geen bevoegdheid om klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen en verplichtingen zoals genoemd in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze klachten worden door de Raad van Bestuur doorgestuurd naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg voor verdere behandeling.
3. Als de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende zorgaanbieder.

Ontvankelijkheid van de klacht

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

- * Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- * Een gelijke klacht nog in behandeling is;
- * De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- * 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.

Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de Raad van Bestuur contact op met zowel de klager als de betrokken persoon om de behandeling van de klacht te bespreken. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en informeert zowel de klager als de betrokken persoon hierover.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

- * Een klacht wordt pas beoordeeld nadat de betrokken persoon de kans 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 diegene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- * De resultaten van een onderzoek naar de betreffende klacht worden zowel aan de klager als aan de betrokken persoon meegedeeld. Beide partijen krijgen de kans om op het onderzoek te reageren en worden geïnformeerd over elkaars reacties. Als de klacht ook betrekking heeft op schadevergoeding, moet de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht worden betrokken.

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.

Beoordeling van klachten door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo snel mogelijk. Als de Raad van Bestuur verwacht dat de beoordeling van de klacht meer dan zes weken zal duren, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk of per e-mail aan de klager en de betrokken persoon meegedeeld. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn het oordeel alsnog zal worden gegeven, met een maximum van tien weken vanaf de ontvangst van de klacht.
2. Als de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan worden beoordeeld, wordt dit schriftelijk of per e-mail aan de klager en de betrokken persoon meegedeeld. De redenen voor de vertraging en de nieuwe termijn voor het oordeel worden vermeld. De klager wordt gevraagd binnen twee weken aan te geven of hij het oordeel wil afwachten of de klacht wil

voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Als de klager de voorkeur geeft aan indiening bij de Geschillencommissie Zorg, kan de Raad van Bestuur de klachtenprocedure beëindigen.

3. Het oordeel van de Raad van Bestuur over de klacht wordt aan zowel de klager als de betrokken persoon verzonden. In het oordeel wordt uiteengezet hoe de klacht is behandeld, de motivering van het oordeel en of de klacht aanleiding geeft tot maatregelen, inclusief welke maatregelen en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur informeert de klager dat, indien deze niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, de klacht kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg. Tevens wordt vermeld binnen welke termijn dit moet gebeuren en worden het adres en de website van de geschillencommissie verstrekt.

Beoordeling van klachten die meerdere zorgaanbieders betreffen

1. Wanneer een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders gezamenlijk wordt verleend, en de klager aangeeft dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en een gecombineerde behandeling wenst, neemt de Raad van Bestuur contact op met de betreffende zorgaanbieders.
2. De Raad van Bestuur maakt afspraken met de andere zorgaanbieders over de behandeling van de klacht, zodat dit resulteert in een gezamenlijk oordeel van alle betrokken zorgaanbieders of in op elkaar afgestemde oordelen van de afzonderlijke zorgaanbieders.
3. In dit artikel worden onder zorgaanbieders ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Geschillencommissie Zorg

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 Zorg. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Op de website www.degeschillencommissiezorg.nl is meer informatie te vinden over de Geschillencommissie Zorg.

Wzd-klachten (Wet zorg en dwang) kunnen niet aan deze geschillencommissie worden voorgelegd. Wzd/klachten worden door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (de KCOZ) behandeld. Klachten kunnen door de zorgorganisatie of de Cliëntenvertrouwenspersoon in de Wzd bij de KCOZ worden ingediend. De KCOZ behandelt alleen Wzd-klachten die betrekking hebben op zorgorganisaties die de KCOZ met deze taak hebben belast. Op de website www.kcoz.nl is meer informatie te vinden over de KCOZ.

Archivering en bewaartermijn van klachtendossiers

1. De klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur bewaren alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Dit dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard, tenzij de zorgaanbieder besluit de bewaartermijn te verlengen.
2. Klachtdocumenten worden niet opgenomen in het cliëntdossier.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en toegang heeft tot vertrouwelijke informatie, is verplicht deze geheim te houden. Uitzonderingen gelden alleen als een wettelijk voorschrift

openbaarmaking vereist of als de uitvoering van de klachtenregeling openbaarmaking noodzakelijk maakt.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Kosten

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

Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur informeert cliënten en hun vertegenwoordigers over deze regeling door hen bij het afsluiten van de overeenkomst hierop te wijzen, door op verzoek een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te publiceren.

Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Onvoorziene omstandigheden

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

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 het bestuur voor advies deze regeling voor aan het Cliëntenpanel. Het Cliëntenpanel functioneert op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Het Cliëntenpanel is opgericht met een aantal doelen:
 - Het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van SenasZorg;
 - Een aanspreekpunt voor de Bestuurder;
 - De betrokkenheid bij de beleidsvorming van SenasZorg te borgen.

Het Cliëntenpanel maakt jaarlijks op eigen wijze een verslag van hun activiteiten.

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 27/09/2024

