

Klachtenregeling Cliënten

(onderdeel van het raamdocument 'de Veilige Zorgrelatie')

Inhoud

INLEIDING	2
Artikel 1 – Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 – Werkingssfeer	5
Artikel 3 – Bij wie kan een cliënt terecht?	5
Artikel 4 – Klacht indienen bij de medewerker	5
Artikel 5 – Klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokken medewerker	5
Artikel 6 – Het indienen van bij de klachtenfunctionaris	6
Artikel 7 – Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris	6
Artikel 8 – De behandeling door de klachtencommissie	6
Artikel 9 – Formeel oordeel bestuurder	7
Artikel 10 – Geschillencommissie (Wkkgz)	7
Artikel 11 – Het behandelen van een schadeclaim	7
Artikel 12 – Behandeling van klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben	8
Artikel 13 – Intrekking klacht, stopzetten van de behandeling	8
Artikel 14 – Geheimhouding	8
Artikel 15 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier	8
Artikel 16 – Andere procedures	9
Artikel 17 – Kosten	9
Artikel 18 – Jaarverslag	9
Artikel 19 – Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 20 - Evaluatie	9
Artikel 21 – Vaststelling en wijziging regeling	9
Bijlagen	9

INLEIDING

Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Sonneburgh die zorg, behandeling of anderszins hulp en/of ondersteuning ontvangen. De regeling kent zijn wettelijke basis in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Doel van de klachtenregeling

Inspelend op de ontwikkelingen op het terrein van het klachtrecht voor cliënten zet Sonneburgh met deze regeling in op een laagdrempelige en doeltreffende procedure voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten met daarin een centrale rol voor de klachtenfunctionaris.

Laagdrempelig betekent dat een cliënt, zonder allerlei formele vereisten, de klacht in eerste instantie bij een medewerker van Sonneburgh kan neerleggen.

Doeltreffend betekent dat een klacht voortvarend, dan wel binnen een bepaalde termijn leidt tot het oplossen van die klacht en de relatie tussen klagers en (medewerkers van) Sonneburgh waar mogelijk wordt hersteld.

Een ander doel van de klachtenregeling is dat Sonneburgh graag wil leren van klachten van cliënten. Mede op basis van de aard en inhoud van de ontvangen klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorgverleningesignaleerd. Sonneburgh vertaalt deze signalen in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering. Waar nodig treft Sonneburgh maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	De medewerker van Sonneburgh op wiens besluit of wiens handelen of nalaten betrekking heeft, dan wel Sonneburgh rechtstreeks.
Bestuurder:	Hoogst leidinggevende persoon binnen Sonneburgh belast met de dagelijkse leiding en verantwoordelijk voor het beleid van Sonneburgh.
Cliënt:	De natuurlijke persoon aan wie Sonneburgh zorg verleent of heeft verleend.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klachtencommissie:	Een onafhankelijke en onpartijdige commissie die belast is met de behandeling van klachten. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert Sonneburgh daarbij.
Klacht:	Een formele of informele uiting van ongenoegen of ontevredenheid over een gedraging of dienst van Sonneburgh of van een medewerker jegens een cliënt.
Klachtenfunctionaris:	De door Sonneburgh aangestelde persoon die met aandacht voor het perspectief van de cliënt en (van de medewerker) van Sonneburgh, streeft naar het komen van een werkbare situatie; zoekend naar herstel van vertrouwen tussen cliënt en beklagde. De persoon die tevens verantwoordelijk is voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van Sonneburgh en het informeren van de klager en de beklagde over de voortgang.
Klager:	De cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	Persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een medewerker in dienst van Sonneburgh.
Medewerker:	Een natuurlijke persoon werkzaam bij Sonneburgh. Hieronder wordt verstaan een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst, stage- of vrijwilligersovereenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan Sonneburgh.
Oordeel:	Een schriftelijke mededeling van Sonneburgh met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Sonneburgh over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Schadeclaim:	Een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel een schadevergoeding verzoekt.
Vertegenwoordiger:	De persoon of personen die Sonneburgh op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Sonneburgh een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.

Reglementaire termijn:	De periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Sonneburgh een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Zorg:	Hulpverlening en/of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van Sonneburgh.
Sonneburgh:	Hervormde Stichting "Sonneburgh", gevestigd te Rotterdam.

Artikel 2 – Werkingssfeer

1. Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Sonneburgh die zorg ontvangen op grond van de:
 - Wet langdurige zorg (Wlz),
 - Zorgverzekeringswet (Zvw).
2. Deze klachtenregeling is ook van toepassing op de Wzd-zorg (Wet zorg en dwang). Klachten inzake de Wzd kunnen gemeld worden bij:
 - De cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg: voor meer informatie zie de website van Sonneburgh.
 - Bij de teamleider van de afdeling.
 - Bij het KCOZ (KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg).
 - Meer (actuele) informatie wordt gepubliceerd via de website van Sonneburgh

Artikel 3 – Bij wie kan een cliënt terecht?

1. Bij de medewerker over wie hij niet tevreden is, dan wel over een zeker voorval.
2. Bij de leidinggevende van de betreffende medewerker, dan wel over een zeker voorval.
3. Bij de klachtenfunctionaris voor iedere klacht ongeacht de aard.

Artikel 4 – Klacht indienen bij de medewerker

1. Indien een cliënt zijn klacht indient bij de medewerker, stelt de medewerker degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht binnen 7 dagen met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een bevredigende oplossing van de klacht en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Verder attendeert hij op de klachtenregeling. De klacht en de afhandeling wordt door de medewerker vastgelegd in het ECD.
2. De medewerker bespreekt de klacht met de teamleider en het team met als doel de klacht op te lossen, herhaling te voorkomen en de kwaliteit van de zorgverlening verbeteren, tenzij de cliënt hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 5 – Klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokken medewerker

1. Indien een cliënt zijn klacht indient bij de leidinggevende, stelt die leidinggevende degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht binnen 7 dagen met hem te bespreken. De betrokken medewerker wordt door de leidinggevende geïnformeerd. Tevens is de betrokken medewerker bij het gesprek aanwezig, tenzij de cliënt en/of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt/vinden. Verder attendeert de leidinggevende op het melden van de klacht bij de klachtenfunctionaris. De klacht en de afhandeling wordt door de leidinggevende vastgelegd in het ECD.
2. De leidinggevende bespreekt de klacht in het team met als doel de klacht op te lossen, herhaling te voorkomen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren, tenzij de cliënt hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 6 – Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

1. Als de klacht niet tot een oplossing is gekomen langs de weg zoals bedoeld in de artikelen 4 en 5, kan de klager zijn klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij de klachtenfunctionaris. Een mondeling of telefonisch ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris digitaal geregistreerd en voor instemming aan de klager voorgelegd.
2. Een klager kan zijn klacht rechtstreeks, dat wil zeggen zonder eerst de medewerker, dan wel zijn leidinggevende te hebben aangesproken, bij de klachtenfunctionaris indienen.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - Een cliënt of een door de cliënt daartoe gemachtigde (schriftelijke toestemming) persoon.
 - Een vertegenwoordiger van de cliënt.
 - Nabestaanden van de cliënt.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen.

Artikel 7 – Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

1. Na het indienen van de klacht bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de mogelijkheden tot klachtbehandeling en maakt afspraken over de wijze van communiceren. Desgewenst geeft de klachtenfunctionaris aanvullende (schriftelijke) informatie.
2. Indien de klager die een klacht heeft ingediend op enig moment in het behandeltraject afziet van het geven van reacties, dan handelt de klachtenfunctionaris na een en andermaal te hebben gerappelleerd, naar bevind van zaken, waaronder desnoods het afsluiten van de klachtbehandeling. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
3. De klachtenfunctionaris overlegt met de klager over het te volgen traject klachtbehandeling:
 - a. Te komen tot een bevredigende oplossing voor klager en medewerker/Sonneburgh.
 - b. Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen, maar worden doorgeleid naar de bestuurder. Zie verder artikel 11 van de klachtenregeling. Het afgesproken traject wordt schriftelijk bevestigd.Het is mogelijk dat de keuze genoemd onder a. op enig tijdstip wordt gevolgd door de mogelijkheid genoemd onder b. De informatie die verkregen is uit het oorspronkelijke traject mag alleen met schriftelijke instemming van de klager in het opvolgende traject worden gebruikt.
4. De wettelijke of reglementaire termijn begint te lopen vanaf het moment dat de klager aangeeft een formeel oordeel via de klachtencommissie te willen ontvangen.
5. De behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend plaats, waarbij het doel is gericht op het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris kan hierbij optreden als bemiddelaar. Indien een bevredigende oplossing wordt bereikt wordt dit en de inhoud ervan schriftelijk aan klager en medewerker/Sonneburgh medegedeeld.
6. Indien de klager niet tevreden is met de klachtbehandeling of klager kan niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komen, wordt de klacht doorgeleid naar de externe klachtencommissie. De klachtenfunctionaris draagt klager over aan de externe klachtencommissie en informeert de bestuurder.

Artikel 8 – De behandeling door de klachtencommissie

1. Indien de klager een oordeel wil over de klacht ontvangen, wordt de klacht doorgeleid naar de externe klachtencommissie (CBKZ), dan wel dat de klager in overleg met de klachtenfunctionaris zijn klacht zelf bij de externe klachtencommissie indient.
2. De klachtencommissie brengt advies uit aan de bestuurder. De bestuurder geeft met inachtneming van het advies een oordeel over de klacht, zo nodig met aandacht voor verbeterpunten/aanbevelingen.
3. De klachtencommissie bevestigt aan klager binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht. Eveneens worden de bestuurder en de beklagde(n) geïnformeerd over de klacht en over het verdere verloop van de procedure.

4. De klachtencommissie neemt binnen tien werkdagen een (voorlopige) beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de klager, de beklaagde(n) en de bestuurder medegedeeld. Tevens wordt medegedeeld de wijze waarop de behandeling zal plaatsvinden.
De beklaagde(n) wordt verzocht binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek hiertoe, een schriftelijke reactie op de klacht te geven.
5. De klachtencommissie is bevoegd tot het doen van een zelfstandig onderzoek. Het onderzoek van de klachtencommissie vindt plaats op basis van de ingediende klacht en het schriftelijk verweer en eventuele aanvullende informatie.
Daarnaast zal in de regel een hoorzitting worden gehouden in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en de beklaagde(n). De klachtencommissie is bevoegd de betrokkenen hiertoe op te roepen. Bij niet verschijnen van de klager en/of de beklaagde(n) kan de klachtencommissie beslissen betrokkenen opnieuw op te roepen voor een hoorzitting, onder aangeven van de gevolgen bij niet verschijnen.
Slechts bij uitzondering, ter bepaling van de klachtencommissie, kunnen de klager en de beklaagde(n) buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.
6. De klachtencommissie kan in uitzonderlijke gevallen, ter beoordeling van de klachtencommissie, beslissen af te zien van een hoorzitting.
7. Voor het onderzoek van de klacht kan het nodig zijn kennis te nemen van (een gedeelte van) het zorgdossier. De klachtencommissie zal de klager hiervoor om schriftelijke toestemming vragen.
8. De klachtencommissie is bevoegd binnen de organisatie van Sonneburgh, als ook daarbuiten om informatie te vragen, die kan bijdragen aan de totstandkoming van het advies. Medewerkers van Sonneburgh zijn verplicht medewerking te verlenen aan het geven van de gevraagde informatie.
9. De klachtencommissie is bevoegd een beroep te doen op een externe deskundige. Vragen aan en antwoorden van de externe deskundige worden als bijlage bij het advies gevoegd.
10. De klachtencommissie is bevoegd zich op de hoogte te stellen van de plek (en omstandigheden) waar de klachtsituatie zich heeft voorgedaan.
11. De klager kan zich op eigen kosten laten bijstaan door een adviseur.

Artikel 9 – Formeel oordeel bestuurder

1. Na het uitbrengen van het advies formuleert de bestuurder binnen vier weken na ontvangst van het advies een gemotiveerd formeel oordeel naar aanleiding van de klacht. De termijn van vier weken kan eenmalig met vier weken worden verlengd. De bestuurder deelt dit gemotiveerd schriftelijk mee aan de klager en de beklaagde(n).
2. Bij het oordeel betreft de bestuurder het advies van de klachtencommissie, zodanig dat de hij alleen in uitzonderlijke situaties geheel of gedeeltelijk kan afwijken van het advies van de klachtencommissie. Hij dient hiervoor zwaarwegende redenen te hebben, die hij schriftelijk meedeelt aan de klager en de beklaagde(n). Alvorens te besluiten tot afwijking van het advies van de commissie, dient de bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie te horen.
3. Het oordeel van de bestuurder wordt aan de klager en de beklaagde(n) schriftelijk medegedeeld. Het oordeel gaat zo mogelijk vergezeld van beslissingen en verbetermaatregelen die de bestuurder heeft genomen.

Artikel 10 – Geschillencommissie (Wkkgz)

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.

Artikel 11 – Het behandelen van een schadeclaim

1. Schadeclaims worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. De behandeling van een schadeclaim wordt overgedragen aan de bestuurder.

2. Indien een schadeclaim betrekking heeft op, dan wel in verband staat met een ingediende klacht, wordt de schadeclaim pas in behandeling genomen na afronding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 12 – Behandeling van klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben

1. Indien een klacht betrekking heeft op de zorgverlening door meerdere zorgaanbieders – in samenhang verleend – en de klager heeft ook bij die andere zorgaanbieder(s) een klacht ingediend, kan er, indien de klager dit wenst, een gecombineerde klachtbehandeling plaatsvinden. De klachtenfunctionaris neemt hiervoor contact op met de andere zorgaanbieder(s) bij wie tevens een klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Sonneburgh met de andere zorgaanbieder(s) schriftelijk af wie de coördinatie van de klachtbehandeling op zich neemt en hoe de klacht behandeld zal worden. Er kan besloten worden tot een gezamenlijke klachtbehandeling door een klachtencommissie met afspraken over bevoegdheden en kosten, dan wel tot een afzonderlijke klachtbehandeling maar dan wel een op elkaar afgestemd oordeel en advies.

Artikel 13 – Intrekking klacht, stopzetten van de behandeling

1. Het staat de klager vrij de klacht in te trekken. De intrekking dient schriftelijk ter attentie van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie plaats te vinden. Indien de intrekking mondeling plaatsvindt, wordt deze onder vermelding van datum en wijze van mededeling schriftelijk bevestigd. De behandeling van de klacht wordt dan beëindigd, tenzij er dringende redenen zijn voor de klachtencommissie de behandeling voort te zetten.
2. De klachtencommissie kan besluiten de behandeling van de klacht bij aanwezigheid van dringende redenen stop te zetten. Van een dringende reden kan sprake zijn bij bedreigingen, agressief gedrag of andere misdragingen richting beklaagde(n). De stopzetting wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 14 – Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling 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.

Artikel 15 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. Sonneburgh bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, afzonderlijk van het zorgdossier.
2. De klager en de beklaagde(n) hebben recht op inzage van het betreffende klachtdossier met uitzondering van werkaantekeningen. Degene die inzage wil krijgen dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij de bestuurder. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een klachtdossier wordt minimaal twee jaar – na afsluiten van het dossier – bewaard.
4. In afwijking van het vorige lid, kan Sonneburgh deze bewaartermijn verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. Klager wordt hierover geïnformeerd.
5. De klachtenfunctionaris registreert alle aan haar gemelde klachten en overige uitingen van onvrede inclusief het resultaat van de behandeling ten behoeve van het jaarverslag, audits etc.

Artikel 16 – Andere procedures

1. Deze klachtenregeling laat voor de cliënt onverlet dat hij zijn klacht aan of bij een andere instantie voorlegt of meldt.

Artikel 17 – Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklaagde(n) in rekening gebracht.
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklaagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklaagde(n), naar gelang zij door wie zijn ingeschakeld.

Artikel 18 – Jaarverslag

1. Over ieder kalenderjaar stelt Sonneburgh uiterlijk 31 mei van het jaar daarop een geanonimiseerd verslag op van de door Sonneburgh behandelde klachten (aantal, aard, korte inhoud oordelen, verbetermaatregelen).

Artikel 19 – Openbaarmaking klachtenregeling

2. Sonneburgh draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar cliënten en hun vertegenwoordigers wordt gebracht door onder meer plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website en het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling.

Artikel 20 - Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als de bestuurder dit wenselijk acht.
2. Bij de evaluatie worden in ieder geval de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de klachtencommissie betrokken.

Artikel 21 – Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze klachtenregeling legt de bestuurder van ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze klachtenregeling legt de bestuurder ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad van Sonneburgh.
4. De regeling wordt opgenomen in het Handboek en gepubliceerd op de website van Sonneburgh.

Artikel 22 – Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2023.

Bijlagen

Bijlage 1_Klachtenformulier cliënten.