



# Klachtenregeling ATZB

## **Inleiding**

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Uitgangspunt van deze regeling is de bevordering van een effectieve en laagdrempelige opvang, behandeling en afhandeling van klachten.

De Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend.

## **I. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN**

### **Beklaagde:**

Zorgaanbieder waarop, of de persoon op wiens gedraging, de klacht betrekking heeft.

### **Cliënt:**

Een natuurlijke persoon die door of via de zorgaanbieder zorg ontvangt of heeft ontvangen.

### **Gedraging:**

Enig handelen of nalaten waaronder begrepen het nemen van een besluit.

### **Klacht:**

Een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van een persoon waarvoor de zorgaanbieder verantwoordelijk is.

### **Klachtenfunctionaris:**

De persoon die, conform artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de klager adviseert met betrekking tot de indiening van een klacht, de klager bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen onderzoekt.

### **Klager:**

De cliënt, een nabestaande van een cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt, die een klacht heeft ingediend.

### **Zorgaanbieder:**

Een organisatie die als lid staat ingeschreven bij de Vereniging Samenwerkende Professionele Organisaties Thuis- en woonzorg (SPOT).



## **II. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING**

De klachtenregeling heeft als doel:

- Recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt;
- Zorg te dragen voor het naar ieders tevredenheid oplossen van de klacht;
- Het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde;

## **III. INDIENEN VAN EEN KLACHT**

Algemeen

De klager wendt zich bij voorkeur allereerst tot de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt teneinde te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Desgewenst kan een leidinggevende functionaris van de zorgaanbieder daarbij een bemiddelende rol spelen. De klager heeft te allen tijde de mogelijkheid om de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.

Ontvankelijkheid van de klacht

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Klachten -of onderdelen daarvan- die betrekking hebben op geschillen van een financiële aard worden niet in behandeling genomen.
3. Klachten die betrekking hebben op het doen of nalaten van een ander dan de zorgaanbieder worden niet in behandeling genomen. In dit geval draagt de klachtenfunctionaris in afstemming met de klager zorg voor zorgvuldige overdracht aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft.

### **Kennisgeving van ontvangst**

De klachtenfunctionaris stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, de klager en de beklagde een kennisgeving van de klacht.

Kosten

De klachtenbehandeling is voor klager en beklagde kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten, die het inroepen van bijstand met zich meebrengt.



#### **IV. BEHANDELING VAN EEN KLACHT**

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de beklagde bevredigende oplossing.

De klachtenfunctionaris adviseert de klager over het indienen van de klacht en staat de klager indien gewenst bij bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

#### **Gecombineerde behandeling**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten tot gecombineerde behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris behoeft daarvoor de toestemming van de klager.
2. De afhandeling van een klacht als bedoeld in het eerste lid vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
3. Een gecombineerde behandeling mag niet leiden tot vertraging in de behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ziet daarop toe.

#### **Bemiddeling**

Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om op minnelijke wijze tot een regeling te komen, zal de klachtenfunctionaris trachten de klacht door bemiddeling op te lossen.

#### **Hoor en wederhoor**

De klachtenfunctionaris past te allen tijde hoor en wederhoor toe. De beklagde wordt door de klachtenfunctionaris gevraagd om te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris kan besluiten tot mondelinge behandeling, waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunten nader toe te lichten. De klager bepaalt in samenspraak met de klachtenfunctionaris de locatie waar de hoorzitting plaats zal vinden.

Bij de behandeling van de klacht zal de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in acht worden genomen. Indien deze wet dan wel enige wet- of regelgeving dat vereist, wordt van de klacht melding gemaakt bij de toezichthouder.



### **Behandelingstermijn**

1. Binnen vier weken na indiening van de klacht brengt de klachtenfunctionaris advies uit. Het advies bevat aanbevelingen aan de beklaagde en/of klager om de klacht op te lossen en in de toekomst dergelijke klachten te voorkomen.
2. De beklaagde komt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het uitbrengen van het advies van de klachtenfunctionaris, tot haar oordeel.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de beklaagde noodzaakt, kan de beklaagde de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De beklaagde doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en klachtenfunctionaris.
4. Het oordeel van de beklaagde is met redenen omkleed en omvat minimaal een uiteenzetting van de beslissingen die de beklaagde over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
5. Het oordeel van de beklaagde kan zijn:
  1. Niet-ontvankelijkheid van de klacht;
  2. Ontvankelijkheid doch ongegrondheid van de klacht;
  3. Ontvankelijkheid doch gedeeltelijke ongegrondheid van de klacht;
  4. Ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
  5. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de beklaagde zijn oordeel tijdig, volledig en inhoudelijk aan de klager en hemzelf geeft.

### **Intrekken klacht door klager**

Wanneer de klager zijn klacht intrekt, staakt de klachtenfunctionaris de behandeling onder kennisgeving aan klager en beklaagde.

### **Beroep**

1. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:  
afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:  
e-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl).  
telefoon: 085-4874012  
post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.



Indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient, kan hij zich rechtstreeks wenden tot de Geschilleninstantie.

2. Het reglement van de Geschilleninstantie Zorggeschil is te vinden op de website [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

## **V. DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Onafhankelijkheid**

Een klachtenfunctionaris is:

1. niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
2. richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
3. heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de beklagde.

Verslag

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan de directie. Dit verslag beschrijft het aantal klachten dat door de klachtenfunctionaris in behandeling is genomen, de aard en inhoud van deze klachten, de uitspraken op de klachten en de aanbevelingen aan beklagden.
2. In het verslag vermeldt de klachtenfunctionaris ook door haar gesignaleerde meermalig voorkomende knelpunten in de zorg.
3. In het verslag worden geen tot de klager of beklagde herleidbare gegevens opgenomen.



## **VI. OVERIGE BEPALINGEN**

### **Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Bekendmaking**

ATZB draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling. De klachtenregeling wordt in ieder geval met een korte samenvatting op de website van ATZB gepubliceerd.