

(deze tekst sluit aan bij ontwerp voor de solistisch werkende zorgaanbieder)

AANHANGSEL VOOR INSTELLINGEN (THERAPEUTICA E.D.) BIJ DE VOORBEELD KLACHTREGELING VOOR SOLISTISCH WERKENDE ZORGAANBIEDERS

Voor wie is dit aanhangsel bedoeld?

Dit is een voorbeeld klachtregeling met toelichting voor een samenwerkingsverband van artsen/therapeuten zoals een therapeuticum (in de woorden van de WKKGZ: een instelling).

Het is een aanvulling op de voorbeeld klachtregeling met toelichting voor de solistisch werkende zorgaanbieder.

Bij een instelling is ieder van de daarin werkende zorgaanbieders verplicht ervoor te zorgen dat de instelling voldoet aan de eisen van de WKKGZ.

Instellingen komen in vele gedaanten voor met verschillen in de soort zorg, het aantal artsen/therapeuten, de verhouding van de zorgverleners tot de instelling, de interne organisatie en externe bestuurlijke verantwoordelijkheid, enz.

Daarom moet dit voorbeeld niet klakkeloos worden ingevoerd. Het is wenselijk dat het voorbeeld in het samenwerkingsverband goed wordt bekeken en zo nodig aangepast en ingevuld en dat er een gezamenlijk beeld bestaat wie een concrete klacht gaat onderzoeken en beoordelen. Als er een klacht binnenkomt, dan kan de besluitvorming belast zijn omdat de beklagde betrokken is bij de besluitvorming.

KLACHTREGELING van (Naam en contactgegevens van Instelling-Zorgaanbieder)

(Naam Instelling), hierna: de Instelling, heeft deze Klachtregeling getroffen ter uitvoering van de verplichtingen van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg.

De regeling is vastgesteld in overeenstemming met de representatieve cliëntenvereniging Antroposana.

De bedoeling van deze klachtregeling is een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te waarborgen.

Deze klachtregeling wordt bekendgemaakt aan cliënten van de Instelling door (invullen wat van toepassing is). Daar vindt u ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en van de Geschillencommissie waarbij de Instelling is aangesloten.

Klachtenfunctionaris

- 1) De Instelling heeft een Klachtenfunctionaris aangewezen.
- 2) De klachtenfunctionaris geeft cliënt op diens verzoek gratis advies met betrekking tot het indienen van een klacht en staat de cliënt desgevraagd bij het formuleren van de klacht en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 3) De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
- 4) De Instelling waarborgt:
 - dat de klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - indien de klachtenfunctionaris een persoon is die in dienst van de Instelling is, dat deze de functie van Klachtenfunctionaris onafhankelijk kan uitvoeren en dat hij niet benadeeld zal worden wegens de wijze waarop hij deze functie uitoefent;
 - dat de klachtenfunctionaris de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging door de Instelling en in overeenstemming met de voor hem geldende beroepsnormen en een eventueel in aanvulling op deze regeling geldende taakomschrijving.

Indienen en behandeling van een klacht

- 5) Klachten over een gedraging in het kader van de zorgverlening kunnen worden ingediend door:
 - Een cliënt van een zorgverlener binnen de Instelling
 - Een vertegenwoordiger van een cliënt van een zorgverlener binnen de Instelling
 - Een nabestaande van een overleden cliënt.
- 6) Bij weigering van de Instelling om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan die persoon een klacht indienen over deze weigering. ¹⁾
- 7) De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Instelling door een brief gericht aan .. of door een email aan het emailadres ...
- 8) De Instelling bevestigt binnen een week na ontvangst van de klacht deze ontvangst aan de klager en wijst op de mogelijkheid om de hulp van de klachtfunctionaris in te roepen. De Instelling geeft in deze ontvangstbevestiging aan door wie de klacht namens de Instelling zal worden onderzocht en afgehandeld.

- 9) Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan (een zorgverlener van) de Instelling, zal de Instelling aan klager om diens schriftelijke toestemming vragen om de klacht over te dragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Als klager die toestemming geeft, zal de Instelling zorgen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht.
- 10) De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de Instelling bevredigende oplossing.
- 11) De Instelling onderzoekt de klacht zorgvuldig en onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen. De Instelling bericht de zorgverlener(s) en/of andere medewerker(s) over wie in de klacht wordt geklaagd, binnen een week over de klacht en vraagt in het kader van het onderzoek om hun reactie.
- 12) In het kader van het onderzoek zal een gesprek van de betrokken zorgverlener of medewerker en klager in bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaatsvinden.
- 13) De Instelling houdt de klager op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.
- 14) De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke mededeling van de Instelling waarin met redenen omkleed is aangegeven
- tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid,
 - welke beslissingen de Instelling heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht
 - en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.
- Als in overleg met de klager een oplossing is bereikt, wordt deze in de schriftelijke mededeling opgenomen.
- Degene die de klacht afhandelt, stuurt een kopie van de mededeling aan het bestuur van de Instelling.
- 15) Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van de Instelling meer tijd vergt, kan de Instelling de termijn van zes weken van art. 14 met ten hoogste vier weken verlengen. De Instelling doet daarvan vóór het verstrijken van de zes-wekentermijn schriftelijk mededeling aan klager.
- 16) Een schriftelijke mededeling in de zin van dit reglement kan ook een bericht per email zijn, als Instelling en klager daarmee instemmen.

- 17) Instelling en Klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie die hen daarbij bekend wordt.

Samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een ander

- 18) Als de klacht betrekking heeft op zorg van de Instelling 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
- a) zal de Instelling aan klager schriftelijke toestemming vragen voor een gecombineerde behandeling van de klachten;
 - b) en als klager die toestemming geeft, zal de Instelling een gecombineerde behandeling van de klachten waarborgen
 - i. hetzij door een afhandeling van de klacht door of namens hemzelf en de betrokken ander gezamenlijk
 - ii. hetzij op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning en/of hulp die zij verlenen.

Informatie over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie:

De Instelling is aangesloten bij de geschillencommissie: Stichting Zorggeschil

Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie door de volgende personen:

- Een cliënt van de Instelling dan wel zijn vertegenwoordiger
- een nabestaande van een overleden cliënt
-

Zij kunnen een geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de Geschillencommissie indien:

- a) Is gehandeld in strijd met Hoofdstuk 3 paragraaf 1 van de wet (kort gezegd: de Instelling heeft niet voldaan aan de wettelijke vereisten met betrekking tot de klachtregeling);
- b) De klacht naar het oordeel van de cliënt onvoldoende is weggenomen door de mededeling van de Instelling als bedoeld in art. 14 van deze klachtregeling;
- c) Van de cliënt in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de Instelling in het kader van de zorgverlening bij de Instelling indient.

Verder kan een persoon die door de Instelling ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, en wiens klacht onvoldoende is weggenomen door de mededeling bedoeld in art. 14 van deze regeling, dit geschil schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie.

Een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid kan een geschil aan de geschillencommissie voorleggen als een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Het geschil moet schriftelijk worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Noot

¹⁾ De wet verstaat onder nabestaande:

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

TOELICHTING

Invullen in de klachtregeling

De zorgaanbieder moet nog een aantal gegevens invullen in de voorbeeld klachtregeling:

In de inleiding: naam en contactgegevens van de Instelling/Zorgaanbieder; de naam van de representatieve cliëntenvereniging, met wie overeenstemming is bereikt over de klachtregeling (of melding dat de wettelijk verplichte cliëntenraad daarover is geraadpleegd); wijze van bekendmaking van de klachtregeling en klachtfunctionaris

Onderaan onder informatie over Geschillencommissie: gegevens van de Geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Samenloop

Als de zorgverlener voor een deel in een instelling werkt en voor een deel een solistische praktijk heeft, dan zullen klachten van cliënten van de instelling via de instelling lopen en moet de zorgverlener voor de solistische praktijk een eigen klachtregeling, klachtfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissie hebben.

Vaststellen van de klachtregeling

De klachtregeling wordt vastgesteld door de Zorgaanbieder in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten (art. 13 lid 2 van de wet).

De Zorgaanbieder moet zelf bekijken welke cliëntenorganisatie representatief is voor zijn praktijk.

De bedoeling is om deze voorbeeldregeling voor te leggen aan Antroposana als een representatief te achten organisatie van cliënten in de antroposofische zorg om overeenstemming met Antroposana over deze voorbeeldregeling en over de zorgverleners (leden van NVAZ beroepsverenigingen) voor wie deze overeenstemming gaat gelden.

N.B. Bij een instelling geldt dit vereiste niet als de instelling op grond van een wettelijke bepaling advies of instemming van een cliëntenraad moet verkrijgen met betrekking tot de klachtregeling. Dan moet de klachtregeling dus worden voorgelegd aan die cliëntenraad. Zie de opties in de tweede alinea van de voorbeeld klachtregeling: 'De regeling is vastgesteld ..'.

Bekendmaken van de klachtregeling, klachtfunctionaris en geschillencommissie

De zorgverlener moet de klachtregeling en wijzigingen daarvan 'op een daartoe geschikte wijze' onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers brengen.

Het ligt voor de hand de klachtregeling op de website van de eigen praktijk te zetten. Als dat niet kan, kan de klachtregeling bijvoorbeeld op een prikbord in de praktijk worden opgehangen en een paar exemplaren in de praktijk worden neergelegd.

In de klachtregeling is de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan een geschillencommissie al opgenomen, dus dat hoeft niet apart bekend te worden gemaakt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

De wet schrijft niet voor dat de naam en andere gegevens van de klachtfunctionaris worden bekend gemaakt. Het ligt wel voor de hand dit op dezelfde manier bekend te maken als het klachtreglement. Het is ook denkbaar dat de klachtfunctionaris wordt bekend gemaakt aan een cliënt als deze daarom vraagt of meldt dat hij/zij een klacht of probleem heeft.

Art. 7 en 14 Onderzoek en beoordeling van een klacht in een Instelling

Een solistisch werkende zorgaanbieder beoordeelt zelf de klachten tegen hem/haar. Als een Instelling één bestuurder heeft, dan kan deze de klachten zelf onderzoeken en beoordelen.

Als er een meerhoofdig bestuur is, dan kan het bestuur één van zijn leden aanwijzen of iemand anders binnen of buiten de Instelling. Het is ook denkbaar dat de zorgverlener over wie wordt geklaagd, zelf de klacht onderzoekt en beoordeelt.

In al die gevallen is belangrijk dat de vertrouwelijkheid blijft gewaarborgd en dat de Instelling verantwoordelijkheid kan nemen voor de uitkomst.

Daarom bepaalt het Uitvoeringsbesluit WKKGZ dat de klacht ter kennis moet worden gebracht van de Instelling en dat de Instelling een kopie van de beoordeling (de mededeling van art. 14 klachtregeling) ontvangt.

Dat is verwerkt in de laatste zin van art. 7 en van art. 14.

Artikel 11 – horen van de betrokken zorgverlener(s) en/of medewerker(s) binnen de Instelling

Het ligt voor de hand dat de betrokken zorgverlener(s) en/of medewerker(s) worden gehoord over de klacht. Aan de andere kant kan een geformaliseerd proces van hoor-en wederhoor in de weg staan aan een slagvaardige oplossing. Daarom is in de laatste zin van artikel 11 van de klachtregeling voorzien in de algemeen gestelde verplichting om de betrokkenen te informeren en hun gelegenheid te geven voor een reactie. Dit moet natuurlijk recht doen aan de aard en ernst van de klacht. Het is goed denkbaar dat dit verder wordt ingevuld ter bescherming van de betrokkenen.