

Klachtenregeling voor cliënten

Stichting Amsta

| | |
|----------------|-------------------------|
| <i>De dato</i> | <i>14 maart 2022</i> |
| <i>Door</i> | <i>Raad van Bestuur</i> |
| <i>Status</i> | <i>Vastgesteld</i> |

Voorwoord

Amsta probeert er alles aan te doen om de zorg- en dienstverlening aan haar cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat er klachten zijn van cliënten of hun vertegenwoordigers.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Amsta wil graag, door een zorgvuldige klachtenbehandeling, het vertrouwen van de klager behouden of als dat nodig is herwinnen. Bovendien vindt Amsta dat van klachten geleerd kan worden en dat zij aanleiding kunnen zijn om maatregelen te treffen waardoor voorkomen kan worden dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

In deze klachtenregeling is geregeld hoe we bij Amsta omgaan met klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg verplicht zorgaanbieders om een dergelijke regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Ook de Wet zorg en dwang (Wzd) en het Besluit zorg en dwang stellen dergelijke eisen.

Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat klachten zo laagdrempelig mogelijk en in de meest primaire fase binnen de organisatie worden opgelost. Amsta hoopt met deze regeling de interne klachtenbehandeling op een dusdanige wijze vorm te geven dat de klacht op een voor de cliënt én de organisatie bevredigende wijze kan worden opgelost.

Voor klachten van medewerkers heeft Amsta een aparte klachtenregeling.

Inhoudsopgave

| | | |
|----------------------------------|---|----|
| Hoofdstuk 1. | Algemene bepalingen..... | 4 |
| Artikel 1. | Begripsomschrijvingen | 4 |
| Artikel 2. | Algemeen | 6 |
| Artikel 3. | De klachtenfunctionaris | 6 |
| Artikel 4. | De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd | 6 |
| Artikel 5. | Geheimhouding | 7 |
| Artikel 6. | Wijze van openbaarmaking klachtenregeling | 7 |
| Hoofdstuk 2. | Interne regeling voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten | 8 |
| Artikel 7. | Informele klachtenbehandeling..... | 8 |
| Artikel 9. | Bij wie kan een klacht worden ingediend?..... | 9 |
| Artikel 10. | Wijze van indienen van een klacht | 9 |
| Artikel 11. | Afhandeling van de klacht | 9 |
| Artikel 13. | Ontvankelijkheid van de klacht | 11 |
| Artikel 14. | Werkwijze bij beoordeling van een klacht..... | 12 |
| Artikel 15. | Stopzetting behandeling van de klacht..... | 13 |
| Artikel 16. | Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft | 13 |
| Artikel 17. | Geschillencommissie..... | 13 |
| Artikel 18. | Archivering en bewaartermijn klachtendossier | 13 |
| Artikel 19. | Kosten | 13 |
| Artikel 20. | Evaluatie..... | 13 |
| Artikel 21. | Onvoorziene omstandigheden..... | 13 |
| Artikel 22. | Vaststelling en wijziging regeling..... | 14 |
| Artikel 23. | Datum van inwerkingtreding | 14 |
| Artikel 24. | Procedure verbeterproces | 14 |
| Hoofdstuk 3. | Klachtenbehandeling in het kader van | 15 |
| de Wet zorg en dwang (Wzd) | | 15 |
| Artikel 25. | Externe klachtencommissie Wzd..... | 15 |
| Artikel 26. | Wie kan een klacht indienen?..... | 15 |
| Artikel 27. | Wijze van indienen van een klacht | 15 |
| Artikel 28. | Tegen welke beslissing kan een klacht worden ingediend? | 15 |
| Hoofdstuk 4. | Klachtenbehandeling door externe commissies | 17 |
| Artikel 29. | De Stichting Geschillencommissie Zorg | 17 |
| Artikel 30. | Wie kan een klacht indienen?..... | 17 |
| Artikel 31. | Wijze indienen van een klacht | 17 |
| Artikel 32. | Kosten | 17 |
| Artikel 33. | Overige klacht- en meldmogelijkheden..... | 17 |

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

| | |
|---|--|
| aangeklaagde | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft |
| cliënt | natuurlijke persoon aan wie Amsta gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend; |
| cliëntenraad | de (centrale) cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder |
| Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd | De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd verleent advies en bijstand aan cliënten en vertegenwoordigers in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure, |
| klacht | uiting van onvrede aangaande de behandeling, zorgverlening, begeleiding en dienstverlening of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Amsta of door een persoon die voor Amsta werkzaam is, niet zijnde een klacht over onvrijwillige zorg. |
| klager | degene die een klacht indient |
| klachtenfunctionaris | De klachtenfunctionaris geeft informatie, advies en ondersteuning aan cliënten en vertegenwoordigers bij klachten over de dienstverlening van Amsta (klachtenopvang). Indien gewenst draagt de klachtenfunctionaris zorg voor klachtenbemiddeling. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke procesondersteuner, en dient zowel het belang van de cliënt als de organisatie. |

| | |
|---|--|
| klachtenopvang- en ondersteuning | het bieden van een klankbord door te luisteren naar de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of andere naaste(n), door het geven van informatie, advies en voorlichting, het aanhoren van een wens, suggestie of klacht. Dit alles in een vertrouwelijke sfeer. |
| klachtenbemiddeling | het doen van nader onderzoek naar de toedracht van een klacht, het in overleg met de klager en de organisatie en/of aangeklaagde bevorderen van het tot stand komen van een oplossing voor een klacht en het bevorderen en/of het herstel van het contact en het vertrouwen tussen klager, aangeklaagde en/of anderen. |
| klachtenbehandeling | het onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder onderzoeken en beoordelen van een klacht conform Wkkgz en Wzd, leidend tot een oordeel |
| Raad van Bestuur | de Raad van Bestuur van Stichting Amsta |
| Wkkgz | Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg |
| Wzd | Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten |
| Wzd-functionaris | ter zake kundige arts, gezondheidspsycholoog of orthopedagoog-generalist, al dan niet in dienst van de zorgaanbieder, die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op goede uitvoering van de Wzd binnen Amsta. |
| de Wzd-arts | Wzd-functionaris, eindverantwoordelijk voor goede uitvoer van de Wzd binnen Amsta en het toezicht hierop. Dit is binnen Amsta belegd bij de eerste geneeskundige. |
| Wzd-klacht | een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wzd |
| zorgaanbieder | Stichting Amsta (verder: Amsta) |

Artikel 2. Algemeen

1. De klachtenbehandeling beoogt het op een snelle en zorgvuldige wijze gehoor geven aan klachten van cliënten. Het is te allen tijde mogelijk een klacht in te dienen. Cliënten en hun vertegenwoordigers ondervinden geen belemmeringen om klachten kenbaar te maken.
2. De klachtenprocedure is, met inachtneming van de vigerende wetgeving, vastgesteld door de Raad van Bestuur met instemming van de centrale cliëntenraad.

Artikel 3. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verleent ondersteuning aan de bij Amsta in zorg en/of begeleiding zijnde cliënt en/of zijn vertegenwoordiger, met betrekking tot de door de cliënt ervaren klachten welke voortkomen uit de ontvangen zorg, begeleiding, behandeling of bejegening.
2. De klachtenfunctionaris heeft de rol van een onafhankelijke en onpartijdige procesondersteuner en dient zowel het belang van de cliënt als de organisatie.
3. De klachtenfunctionaris zorgt in eerste instantie voor klachtenopvang voor de betrokkene(n) door een luisterend oor te bieden, informatie en advies te verstrekken en waar gewenst bijstand te verlenen.
4. De klachtenondersteuning kan bestaan uit het informeren over het proces van klachtenbehandeling, het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing te komen en het bemiddelen binnen de informele klachtenbehandeling. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris ondersteuning bieden bij het indienen van een formele klacht.
5. Amsta maakt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris op haar website bekend.
6. De klachtenfunctionaris registreert de gemelde klachten en brengt hiervan periodiek en geanonimiseerd rapport uit aan de Raad van Bestuur. Daarbij kan zij aanbevelingen doen ten aanzien van beleidsontwikkelingen.

Artikel 4. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

1. Cliënten, en hun vertegenwoordiger(s), kunnen de cliëntenvertrouwenspersoon raadplegen voor advies en bijstand in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie.
2. De cliëntvertrouwenspersoon kan ook ondersteuning bieden bij klachten over onvrijwillige zorg en het doorlopen van de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Amsta maakt de contactgegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon op haar website bekend.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt vanuit een onafhankelijke positie en biedt partijdige ondersteuning voor cliënten en vertegenwoordigers.

Een cliënt kan bij het indienen van een klacht zich laten bijstaan door de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, maar is daartoe niet verplicht. Klachten kunnen ook rechtstreeks bij de zorgmedewerker, het lijnmanagement of de Raad van Bestuur worden ingediend.

Cliënten, cliëntenvertegenwoordigers en de klachtenfunctionaris / cliëntenvertrouwenspersoon hebben altijd toegang tot elkaar. Dienaangaande worden geen beperkingen gehanteerd.

Artikel 5. Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van een klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt. Deze geheimhoudingsplicht kan alleen worden doorbroken indien hiervoor van de betrokkenen toestemming is verkregen, dan wel een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.

Artikel 6. Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. Cliënt en cliëntenvertegenwoordigers en medewerkers worden van het bestaan en de inhoud van de regeling op de hoogte gebracht en gehouden. Cliënten en hun naasten worden bij aanvang van de zorgverlening geattendeerd op de klachtenprocedure en de klachtenregeling.
2. De klachtenregeling wordt geplaatst op Amsta intranet (Amstanet) en op de website van Amsta, en is op te vragen bij de klachtenfunctionaris en op locatie.
3. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en, wanneer van toepassing, de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

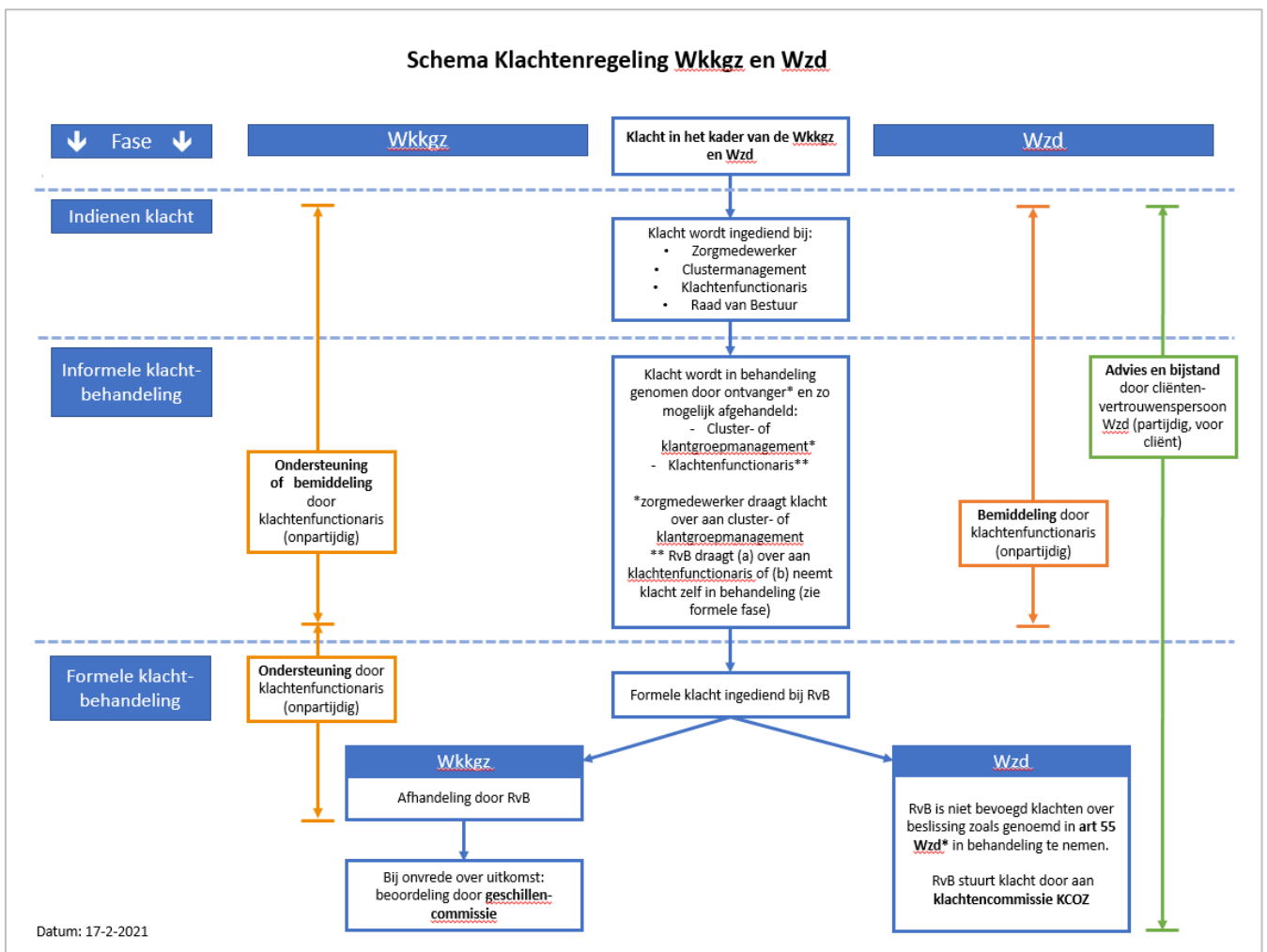
Hoofdstuk 2. Interne regeling voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten

Artikel 7. Informele klachtenbehandeling

Amsta streeft naar een zo laagdrempelig mogelijke klachtenbehandeling en streeft er derhalve naar dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger klachten zoveel mogelijk eerst zelf bij een medewerker en/of diens leidinggevende aan de orde stelt. Heeft de klacht betrekking op de gedraging van een medewerker dan verdient het de voorkeur dat de klacht eerst wordt besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft, of diens leidinggevende. Ondersteuning kan hierbij worden geboden door de klachtenfunctionaris en/ of de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd bij klachten over onvrijwillige zorg.

Als een klacht op deze manier kan worden opgelost spreken wij van een informele klacht: een klacht die middels een (bemiddelings)gesprek is opgelost. Dat neemt niet weg dat ook signalen uit de informele klachtenbehandeling door de betreffende afdeling worden besproken en meegenomen in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Indien de informele klachtenbehandeling niet tot een oplossing heeft geleid, of indien de klager geen behoefte heeft aan bemiddeling, is er de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht: een verzoek om een oordeel van de Raad van Bestuur.

In het schema Klachtenregeling Wkkgz en Wzd is het proces van klachtenbehandeling weergegeven. Per fase en van toepassing zijnde wetgeving is aangegeven welke rol de klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon kunnen vervullen.



Afbeelding 1: Schema Klachtenregeling Wkkgz en Wzd.

Artikel 8. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger
- c. diens gemachtigde
- d. diens zaakwaarnemer
- e. diens nabestaanden

Artikel 9. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Een klager kan zijn klacht indienen bij:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is
- b. diens leidinggevende
- c. de lijnmanager
- d. de klachtenfunctionaris
- e. de Raad van Bestuur

Artikel 10. Wijze van indienen van een klacht

Klachten kunnen zowel schriftelijk, via e-mail, telefonisch, als mondeling worden geuit. Voor de informele klachtenbehandeling is het niet noodzakelijk dat een klacht schriftelijk wordt ingediend.

Voor formele klachtenbehandeling dient een klacht schriftelijk te worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan ondersteuning bieden bij het formuleren en het indienen van een klacht. In de formele klacht dient tenminste te worden vermeld:

- de naam en contactgegevens van de klager
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- op welke wijze de klacht reeds is besproken met medewerkers van Amsta, en wat het resultaat hiervan is geweest
- indien mogelijk: een suggestie hoe de klacht zou kunnen worden opgelost

Artikel 11. Afhandeling van de klacht

1. Wanneer een klacht wordt ingediend bij een zorgmedewerker dan draagt deze zorg voor overdracht van de klacht aan de leidinggevend of lijnmanager voor afhandeling van de klacht. De ontvanger van de klacht is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht en de voortgang in deze.
2. De procedure van afhandeling van de klacht is afhankelijk van waar de klacht wordt ingediend:

De medewerker en diens leidinggevende:

- a. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
- b. Medewerkers maken klagers attent op de klachtenregeling en de mogelijkheid van ondersteuning van de klachtenfunctionaris en/of de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

- c. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
- d. Indien een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid b. en c. van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Een klacht die wordt ingediend bij het lijnmanagement (afdelingshoofd/ klantgroepmanager)

- a. De lijnmanager neemt de klacht in behandeling wanneer de klacht is ingediend bij de betreffende lijnmanager.
- b. De klager ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van zijn klacht.
- c. De lijnmanager informeert de klager over de mogelijkheid van bijstand van de klager door de klachtenfunctionaris en/ of de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, indien de klager nog geen contact met de betreffende functionaris heeft opgenomen.
- d. De lijnmanager informeert de klachtenfunctionaris over de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en kan het proces van afhandeling van de klacht begeleiden.
- e. De lijnmanager stelt de klager in de gelegenheid zijn klacht mondeling toe te lichten.
- f. De lijnmanager onderzoekt de klacht, en past daarbij, indien noodzakelijk, wederhoor toe (indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft).
- g. Indien nodig of gewenst nodigt de lijnmanager partijen uit om de klacht te bespreken. Op basis van de bevindingen uit het ingestelde onderzoek beslist de lijnmanager over de afhandeling van de klacht. Bij de afhandeling kunnen onder meer worden betrokken: de conclusie ten aanzien van de klacht, de gewenste verbetermaatregelen, afspraken welke zijn gemaakt met de klager, en hoe een dergelijke klacht in het vervolg kan worden voorkomen.
- e. De klager ontvangt een schriftelijke reactie op zijn klacht met deze bevindingen van de lijnmanager.

Een klacht die wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris:

- a. de klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de klager.
- b. de klachtenfunctionaris brengt de mogelijkheid van ondersteuning van cliëntenvertrouwenspersoon Wzd indien nodig onder de aandacht.
- c. de klachtenfunctionaris registreert de klacht
- d. afhankelijk van de wens van de klager bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen partijen om tot een goede oplossing van de klacht te komen (klachtenbemiddeling), dan wel ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager bij het kenbaar maken van een klacht bij de leidinggevende of lijnmanager.
- e. individuele afspraken met de klager en/of algemene verbetermaatregelen die voortkomen uit de klachtenbemiddeling worden door de leidinggevende of lijnmanager schriftelijk vastgelegd.
- f. indien door klachtenbemiddeling geen oplossing bereikt wordt, kan de klachtenfunctionaris de klager desgewenst ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de Raad van Bestuur en door informatie te geven over het proces van de formele klachtenbehandeling.

Een klacht die wordt ingediend bij de Raad van Bestuur

- a. een bij de Raad van Bestuur ingediende klacht kan door de Raad van Bestuur zelf in behandeling worden genomen, dan wel de klager te verwijzen naar de klachtenfunctionaris
- b. indien de Raad van Bestuur de klacht niet zelf behandelt verzoekt de Raad van Bestuur de klachtenfunctionaris hem op de hoogte te houden van de afhandeling van de klacht
- c. het secretariaat van de Raad van Bestuur stuurt de klager een ontvangstbevestiging en informeert de klager wie voor afhandeling van de klacht zorg zal dragen (Raad van Bestuur dan wel klachtenfunctionaris)
- d. de klager wordt hierbij eveneens geïnformeerd over de mogelijkheid van bijstand door de cliëntenvertrouwenspersoon indien de klacht betrekking heeft op de Wzd
- e. indien de Raad van Bestuur een klacht wel zelf behandelt, gelden de artikelen van de formele klachtenafhandeling (artikel 12 en verder)

Artikel 12. Formele klachtenbehandeling

1. Indien door de klachtenondersteuning en/of klachtenbemiddeling geen oplossing bereikt wordt, dan wel het de wens van de cliënt is onmiddellijk tot het indienen van een formele klacht over te gaan, ondersteunt de klachtenfunctionaris de cliënt desgewenst bij het indienen van een klacht bij de Raad van Bestuur met het verzoek om een oordeel.
2. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wzd is ingesteld. (Hoofdstuk 3)
4. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 13. Ontvankelijkheid van de klacht

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

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
- d. 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.

Indien de Raad van Bestuur een Klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 14. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur laat binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact opnemen met de klager om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van bestuur het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
 - b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende.
 - c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. Een klacht dient in principe binnen een periode van zes weken te zijn afgehandeld. Indien een klacht meer onderzoek vraagt kan de termijn gemotiveerd worden verlengd met vier weken. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld wordt de klager schriftelijk geïnformeerd waarom de klachtafhandeling meer tijd vergt. Tevens wordt aangegeven op welke termijn de afhandeling van de klacht te verwachten is.
4. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
5. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
6. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 15. 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 email aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 16. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 17. Geschillencommissie

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 18. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 19. Kosten

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

Artikel 20. 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 en de centrale cliëntenraad.

Artikel 21. Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 22. 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 ter instemming voor aan de cliëntenraad.

Artikel 23. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 14 maart 2022.

Artikel 24. Procedure verbeterproces

Medewerkers bespreken de klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel om herhaling van klachten te voorkomen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Ook signalen uit de informele klachtenbehandeling worden hierbij meegenomen. Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor het uitvoeren van verbetermaatregelen, ook die welke met de klager zijn afgesproken.

Drie keer per jaar rapporteert de klachtenfunctionaris aan de Raad van Bestuur en het lijnmanagement over de klachten. In de tertaalgesprekken komen de rapportages aan de orde. Dit gebeurt geanonimiseerd. Daarbij kunnen aanbevelingen aan de orde zijn ten aanzien van beleidsontwikkelingen.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Artikel 25. Externe klachtencommissie Wzd

De Wet zorg en dwang bepaalt dat klachten worden behandeld door een externe klachtencommissie, die is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en representatieve cliëntenorganisaties. Amsta maakt hiervoor gebruik van de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De klachtencommissie beslist, in afwijking van hoofdstuk 3 Wkkgz, over klachten als bedoeld in artikel 55 Wzd.

Artikel 26. Wie kan een klacht indienen?

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door de betreffende cliënt, diens vertegenwoordiger en/of diens nabestaande.

Artikel 27. Wijze van indienen van een klacht

Voor het indienen van klachten op grond van artikel 55 Wzd geldt de wijze zoals beschreven in artikel 10 van deze klachtenregeling. Bij een formele klacht draagt de Raad van Bestuur zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ.

Op de klachtenbehandeling door KCOZ is de Klachtenregeling KCOZ van toepassing. Voor de procedure van behandeling van een klacht verwijzen wij naar het betreffende reglement, dat is te vinden via de website van KCOZ (www.kcoz.nl)

Artikel 28. Tegen welke beslissing kan een klacht worden ingediend?

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- a. De beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
- b. De beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- c. De beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het verlenen van instemming van de zorgverantwoordelijke bij de uitvoering van onvrijwillige zorg;
- d. De beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het informeren van de cliënt of zijn vertegenwoordiger over onvrijwillige zorgverlening op basis van het zorgplan;
- e. uitvoering van het zorgplan, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- f. een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- g. een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- h. het bijhouden van een dossier, als bedoeld in artikel 16 Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- i. een beslissing over verlof of ontslag;
- j. een beslissing van de Wzd-functionaris

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- a. de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- b. een verplichting van de Wzd-functionaris.

Hoofdstuk 4. Klachtenbehandeling door externe commissies

Artikel 29. De Stichting Geschillencommissie Zorg

Met de inwerkingtreding van de Wkkgz is de verplichting voor de klachtencommissie vervallen maar is de aansluiting bij een geschillencommissie verplicht. Voor Amsta is dit De Stichting Geschillencommissie Zorg te Den Haag.

- a. Voor de VV&T bij de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
- b. Voor de VG bij de geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Alvorens de klager een klacht bij De Geschillencommissie Zorg kan indienen dient de klager een formele klacht bij de Raad van Bestuur van Amsta in te dienen.

Artikel 30. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden;
- f. naasten van de cliënt, onder voorwaarde dat de cliënt hier uitdrukkelijk en schriftelijk mee instemt.

Artikel 31. Wijze indienen van een klacht

Op de klachtenbehandeling bij de geschillencommissie is het reglement van De Geschillencommissie Zorg van toepassing. (www.degeschillencommissie.nl)

Artikel 32. Kosten

Voor de behandeling door De Geschillencommissie Zorg worden eenmalige kosten in rekening gebracht aan de cliënt of vertegenwoordiger. Wordt de klager in het gelijk gesteld dan worden deze kosten terugbetaald door Amsta.

Artikel 33. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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