



# CKZ Klachtenreglement

Versie 8

Datum: 1 januari 2020

De directeur, namens het bestuur en de algemene ledenvergadering van de Coöperatie van ondernemers in de kleinschalige zorg in Zeeland, gevestigd te Goes, mede met inachtneming van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het CKZ Kwaliteitshandboek, besluit het volgende reglement vast te stellen:

## Artikel 1. Begripsbepaling

- 1.1 De coöperatie: Coöperatie van ondernemers in de kleinschalige zorg in Zeeland (CKZ).
- 1.2 Zorgaanbieder: lid van de CKZ die zorg en of ondersteuning verleent.
- 1.3 De cliënt: de persoon (en zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger) die zorg en of ondersteuning ontvangt van een lid (organisatie) van de coöperatie.
- 1.4 De wettelijke vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger van de cliënt op grond van de wetgeving.
- 1.5 De medewerker: iemand die werkzaam is bij een lid van de coöperatie (zorgaanbieder).
- 1.6 De cliëntvertrouwenspersoon: De persoon die in de functie van vertrouwenspersoon advies en ondersteuning geeft aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers die het slachtoffer zijn van ongewenst gedrag.
- 1.7 De klachtenfunctionaris: de externe onafhankelijke persoon van Zorgbelang Brabant-Zeeland die conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) belast is met de behandeling van klachten over een zorgaanbieder.
- 1.8 Onafhankelijk klachtencommissie: De Klachtencommissie Zeeland welke die conform de Jeugdwet is belast met de behandeling van klachten over Jeugdhulp bij een zorgaanbieder.

1.9 Ongewenst gedrag: Seksuele intimidatie, (verbale) agressie/geweld, discriminatie, vandalisme, en diefstal door een medewerker van een lid van de coöperatie of het lid zelf, cliënt of wettelijke vertegenwoordiger onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de zorg-/dienstverlening.

1.10 De klacht: In dit reglement wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van een lid van de coöperatie of het lid zelf.

1.11 Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

## Artikel 2. Kennisgeving

2.1 Wanneer een CKZ lid niet is aangesloten bij een externe klachtenfunctionaris in combinatie met de functie van geschilleninstantie dan kan gebruik gemaakt worden van de onafhankelijk klachtenfunctionaris van de CKZ. De hand-out Klachten van de CKZ is dan van toepassing (zie ook art. 6).

2.2 Alle leden van de coöperatie informeren cliënten en wettelijke vertegenwoordigers over hoe men over Jeugdhulp een klacht kan indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland. De hand-out klachten van de CKZ is dan van toepassing.

2.3 Alle leden van de coöperatie informeren cliënten en wettelijke vertegenwoordigers over hoe men een klacht kan indienen en, wanneer van toepassing, de wijze waarop dit klachtenreglement kan worden ingezien.

## Artikel 3. Doel van de klachtenregeling.

Cliënten een laagdrempelige mogelijkheid bieden om een klacht kenbaar te maken en een zorgvuldige afhandeling van klachten te bewerkstelligen zodat cliënten weten dat klachten serieus worden genomen zo snel mogelijk worden hersteld en maatregelen worden genomen om soortgelijke klachten te voorkomen in de toekomst.

## Artikel 4. Vertrouwenspersonen Jeugdhulp

4.1 Als je te maken krijgt met jeugdhulp is dat vaak een ingrijpende en emotionele ervaring. Je kunt kosteloos een beroep doen op de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Zorgbelang Brabant of het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Vertrouwenspersonen beantwoorden vragen, gaan vertrouwelijke gesprekken aan en bemiddelen bij klachten. Het AKJ en de Zorgbelangorganisaties voeren de functie van Vertrouwenspersoon in samenwerking met elkaar uit. Contactinformatie van Zorgbelang staat genoemd op [www.zorgbelang-zeeland.nl](http://www.zorgbelang-zeeland.nl).

4.2 Vertrouwenspersonen geven de cliënt informatie als er vragen zijn over rechten en plichten. Zij weten alles over de wetten en regels binnen de zorg voor jeugd.

4.3 De vertrouwenspersoon helpt bij het bespreekbaar maken van onvrede met de hulpverlener, of ondersteunt bij het indienen van een klacht.

4.4 Behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van wat hij/zij in kennis neemt.

4.5 Handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.

Artikel 5. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon voor mensen die ondersteuning of zorg ontvangen vanuit de Wmo, Wlz en Zorgverzekeringswet

5.1 Wordt door CKZ bestuur bekend gemaakt bij de CKZ leden en haar cliënten. Hij/Zij geeft desgewenst advies en ondersteuning aan volwassen cliënten met een klacht over ongewenst gedrag.

5.2 Ondersteunt cliënt of wettelijke vertegenwoordiger cliënt op diens verzoek bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie.

5.3 Behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van wat hij/zij in kennis neemt.

5.4 Handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger.

5.5 Verwijst cliënt indien nodig door naar de politie en/of andere hulpverlenende instantie.

Artikel 6. De onafhankelijke klachtenfunctionaris

6.1 Wanneer een lid van de CKZ een apart abonnement heeft afgesloten met een door overheid erkende geschilleninstantie (zie art. 11) en daarbij ook hun onafhankelijke klachtenfunctionaris gebruikt, dan geldt de klachtenprocedure van deze geschilleninstantie.

6.2 De persoon die optreedt als klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.

6.3 De klachtenfunctionaris richt zich met zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

6.4 De klachtenfunctionaris handelt conform het gestelde in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) .

6.5 Wanneer bij CKZ leden art. 6.1 niet van toepassing is, kunnen de leden gebruik maken van de externe onafhankelijk klachtenfunctionaris van de CKZ. Deze klachtenfunctionaris zal de klager ondersteunen en adviseren over de klachtmogelijkheden; onderzoekt mogelijkheden voor een oplossing; regelt een eerst gesprek tussen klager en zorgaanbieder en treedt kan optreden als bemiddelaar tussen klager en zorgaanbieder (CKZ lid) teneinde de

klacht op informele wijze trachten op te lossen. Een aparte hand-out over de juiste contact informatie zal door CKZ aan de leden en door de CKZ leden aan cliënten worden verstrekt.

#### Artikel 7. Geheimhoudingsplicht

7.1 De onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtencommissieleden en anderen die bij werkzaamheden de beschikking krijgen over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden of hij/zij daartoe uitdrukkelijk verzocht wordt, is verplicht tot geheimhouding daarvan en altijd te handelen conform de vigerende privacywetgeving.

7.2 De geheimhoudingsplicht blijft van kracht ook na behandeling van de klacht.

#### Artikel 8. Klachtbehandeling via de externe klachtenfunctionaris/-commissie richting CKZ lid (zorgaanbieder)

8.1 De klachtenfunctionaris/-commissie zal contact opnemen met de klager en de wijze van klachtafhandeling met klager bespreken. Hij/Zij ondersteunt de klager desgewenst met de klacht op papier te zetten richting zorgaanbieder.

8.2 Personen die op enigerlei wijze persoonlijk betrokken zijn bij de klacht nemen nooit deel aan de behandeling ervan.

8.3 De klager kan zijn klacht tijdens de procedure op schriftelijk verzoek aan de klachtencommissie/klachtenfunctionaris/ zorgaanbieder intrekken. Wanneer de klager daarmee instemt wordt de behandeling van de klacht meteen gestaakt.

8.4 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen 6 weken** na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

8.5 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste **vier weken** verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

8.6 Indien de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit kan de verantwoordelijke besluiten hiervan melding te maken bij de politie.

8.7 Een klacht welke te maken heeft met geweld in de zorgrelatie wordt meteen gemeld aan de betreffende instantie.

## Artikel 9. Registratie van de klacht bij het CKZ lid

Elke ontvangen klacht wordt door de betreffende zorgaanbieder geregistreerd in een klachtenregister en de volgende documentatie met betrekking tot de klacht wordt gearchiveerd in het persoonlijk dossier van personen die het aangaat.

- a. De op schrift gestelde klacht;
- b. Korte verslagen van gesprekken die hebben plaatsgevonden over de klacht met de zorgaanbieder;
- c. De maatregelen die zijn genomen;
- d. Meldingen van eventuele incidenten/strafbare feiten bij de Politie of andere instanties.

## Artikel 10. Verslaglegging door de externe klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie

De externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie legt elke klacht die wordt behandeld schriftelijk vast conform hun eigen klachtenreglement.

## Artikel 11. Geschilleninstantie

11.1. Wanneer er aan cliënten zorg en ondersteuning wordt geleverd welke is gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz - Zorg in natura en Pgb) of Zorgverzekeringswet dan is de zorgaanbieder na 1 januari 2017 verplicht, aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

11.2 Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister (e.g. Klachtenportaal Zorg, de Geschillencommissie Zorg etc.).

11.3 Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een Geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.

11.4 De zorgaanbieder brengt langs deze weg de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

11.5 De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

11.6 De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.

11.7 De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

## Artikel 12. Geschillen voorleggen (alleen van toepassing op zorg gefinancierd uit de Wlz en Zorgverzekeringswet)

12.1 Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de in artikel 11 verwezen geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. de mededeling, bedoeld in par. 8.5, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
- b. van hem 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.

12.2 Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in par. 8.5, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.

12.3 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.

12.4 In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.

12.5 De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

## Artikel 13 Bescherming klager

13.1 Het lid van de coöperatie draagt zorg dat de klager (melder) op geen enkele wijze benadeling ondervindt als gevolg van het indienen van een klacht.

## Artikel 14 Toezicht

Het bestuur van de coöperatie ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden uitvoert volgens dit reglement.

## Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement

15.1 Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door het bestuur van de coöperatie.

15.2 Wijzigingen van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad.

Artikel 16 Inwerkingtreding

Dit (herziene) reglement treedt in werking op d.d. 1 februari 2020 en vervangt het klachtenreglement d.d. 1 mei 2019.