

raad van bestuur

Beweging 3.0

Klachtenregeling cliënten Beweging 3.0

Beweging 3.0

Postbus 2633

3800 GD Amersfoort

Tel. 033 – 476 37 61

Fax 033 – 476 37 59

www.beweging3.nl

Colofon

Titel	Klachtenregeling Beweging 3.0
Ondertitel	
Versie	Definitief 23 september 2021

Versiebeheer

Versie	Referentie	Wijziging(en)
1.0	161118	concept
1.1	170221	definitief
1.2	180730	aanpassing in verband met opheffing klachtencommissie
1.3		conceptwijziging
2		definitief
2.1		Conceptaanpassing
	20210923	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding en toelichting.....	4
2	Algemene bepalingen.....	5
3	Klachtenopvang	6
4	Klachtenbehandeling.....	9
5	Overige bepalingen.....	13

1 Inleiding en toelichting

Achtergrond en doel klachtenregeling

In dit document wordt de klachtenregeling van Beweging 3.0 beschreven.

Het doel van deze klachtenregeling is tweeledig. Enerzijds biedt het cliënten en hun familie en/of (wettelijk) vertegenwoordiger¹ een laagdrempelige procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten. Anderzijds geeft het Beweging 3.0 de kans om (structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorg- en dienstverlening op grond van ontvangen klachten te signaleren en deze signalen aan te wenden voor het verbeteren van de kwaliteit.

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Route klachtafhandeling

Het is voor alle partijen goed wanneer de klachtafhandeling zo snel mogelijk plaatsvindt. Naarmate er meer personen/partijen bij betrokken zijn, zal de afhandeling langer op zich laten wachten.

Het heeft daarom de voorkeur om over een klacht in gesprek te gaan met de betrokken medewerker of zorgverlener (bejegening) of leidinggevende (organisatie van de zorg- en dienstverlening). Op die manier kunnen klachten zo snel mogelijk verholpen worden. Wanneer dit moeilijk is voor de cliënt of niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de cliënt de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen. Dit neemt niet weg dat de cliënt vrij is om van deze voorgestelde route af te wijken en de klacht direct aan de klachtenfunctionaris voor te leggen.

¹ In het vervolg van deze paragraaf wordt - omwille van de leesbaarheid - alleen over cliënten gesproken en kan daarvoor ook familie en/of (wettelijk) vertegenwoordiger gelezen worden.

2 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- d. formeel oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin 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 weke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- e. klacht: uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht;
- f. klachtenfunctionaris: degene die, conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent, zoals bedoeld in artikel 15 lid 1 Wkkgz;
- g. klager: degene die een klacht indient;
- h. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- i. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel om schadevergoeding verzoekt;
- j. vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

- k. Wet Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- l. Wmo Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- m. Wzd Wet zorg en dwang
- n. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- o. zorgaanbieder: Stichting Beweging 3.0;
- p. zorgverlener een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor ‘cliëntenraad’ gelezen te worden: ‘gezamenlijke cliëntenraden’. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 8 lid 1 onderdeel a Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor ‘cliëntenraad’ gelezen te worden: ‘Centraal Platform Medezeggenschap Cliëntenraden’.
3. De klachtenregeling betreft tevens klachten op grond van de Wmo. De mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 13 van deze klachtenregeling is niet van toepassing op deze klachten.

3 Klachtenopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker of zorgverlener over wie hij niet tevreden is; of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Cliënten en hun vertegenwoordigers hebben ook de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een

accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.

Artikel 3 De medewerker of zorgverlener en diens leidinggevende

1. Een medewerker of zorgverlener stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker of zorgverlener betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers of zorgverleners maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers of zorgverleners bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. Dit kan alleen met toestemming van de cliënt.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker of zorgverlener, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker of zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de medewerker / zorgverlener of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers/zorgverleners en derden over de klachtenregeling;
 - b. het voeren van een gesprek over de klacht;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

- d. hij helpt de klager en de medewerker of zorgverlener tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - e. hij helpt desgevraagd bij het indienen van een schadeclaim bij de aansprakelijkheidsverzekeraar;
 - f. het periodiek informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klachten;
 - g. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
 - h. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die en ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
 - i. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld onder h. namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen;
 - j. voor de behandeling van de klacht als bedoeld in g., h. en i. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Daarbij houdt de klachtenfunctionaris rekening met de belangen van de zowel de klager als de aangeklaagde. Indien de klachtenfunctionaris de klacht onvoldoende heeft kunnen wegnemen volgt een formeel oordeel.
 3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
 4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de dossiervoering van de klacht-afhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

4 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - een klacht dient bij voorkeur schriftelijk – al dan niet met behulp van het klachtenformulier – of elektronisch te worden ingediend.
 - indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze elektronisch registreert.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaanden.
3. Bij indiening (en verder afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgaanbieder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgaanbieder ter behandeling door aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN. Meer informatie over de KCOZ, waaronder de klachtenregeling van de KCOZ, is te vinden op www.kcoz.nl.
3. Indien de zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgaanbieder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgaanbieder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Behandeling van de klacht door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris handelt in overeenstemming met de taken zoals beschreven in artikel 4.
2. De behandeling van klachten vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
3. De klachtenfunctionaris stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en neemt zo snel mogelijk contact op met de klager.
4. Wanneer de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert deze conform artikel 4 lid 5.
5. Indien de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor beide partijen bevredigende oplossing, heeft de klager recht op een

formeel oordeel van de zorgaanbieder. Dit oordeel kan worden opgesteld op basis van het tot dan toe opgebouwde dossier en/of nader onderzoek.

6. De klacht wordt binnen zes weken na indiening afgerond. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmalig worden verlengd met een termijn van vier weken. De klachtenfunctionaris informeert de klager hierover tijdig.

Artikel 9 Formeel oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur verzorgt op verzoek van de klachtenfunctionaris een schriftelijk oordeel aan klager.
2. Dit formeel oordeel volgt uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmalig met vier weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris informeert klager hier tijdig over.
3. Het formeel oordeel betreft een met reden omkleed oordeel over de klacht welke kan bestaan uit een gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Ook blijkt uit het oordeel welke maatregelen de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht jegens de cliënt zal nemen alsmede binnen welke termijn dat zijn beslag krijgt.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 8 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel tien dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met de klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in artikel 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding.

Artikel 11 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 e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 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 hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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 13 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.
3. Wzd-klachten en klachten op grond van de Wmo kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder 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 15 Geheimhouding

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 of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

5 Overige bepalingen

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 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 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 19 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, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 21 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 en de ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op ● 2021.