



Klachtenregeling Mindcare Assen

Toepassingsgebied: Mindcare Klachtafhandeling

Documenteigenaar: Directie Mindcare

Documentbeheer: info@mindcare-assen.nl

Soort document: Werkwijze

Status: Vastgesteld

Versie: 1.0

Vastgesteld door: Directie Mindcare Assen

Datum: 23-04-2020

Aantal pagina's incl. voorblad en bijlagen: 23

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
I. Algemene bepalingen.....	4
Artikel 1 Definities.....	6
II. Klachtenopvang.....	7
Artikel 2 Aanspreekpunten voor klagers.....	7
Artikel 3 Klachtenopvang door zorgverleners en leidinggevenden.....	7
Artikel 4 De positie van de klachtenfunctionaris.....	8
Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris.....	9
Artikel 6 Klachten over de klachtenfunctionaris.....	10
III. Klachtenbehandeling.....	11
Artikel 7 Het indienen van een klacht.....	11
Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid.....	12
Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een klacht.....	13
Artikel 10 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade	14
Artikel 11 Ingetrokken en opgeloste klachten	15
Artikel 12 Beoordeling klacht door directie	15
Artikel 13 Ketenzorg	16
Artikel 14 Klachten over gedwongen ontslag en onvrijwillige overplaatsing	16
IV. De klachtencommissie	17
Artikel 15 Benoeming, samenstelling en ontslag.....	17
Artikel 16 Taken en bevoegdheden.....	18
Artikel 17 Indiening, bevoegdheid en ontvankelijkheid	19
Artikel 18 Bemiddeling	19
Artikel 19 Hoorzitting.....	20
VI. De geschillencommissie en de rechtbank.....	21
Artikel 27 Geschillencommissie en rechtbank.....	21
VII. Overige bepalingen.....	22
Artikel 28 Archivering en bewaartermijn klachtdossier.....	22
Artikel 29 Geheimhouding.....	22
Artikel 30 Kosten.....	22
Artikel 31 Openbaarmaking klachtenregeling.....	22
Artikel 32 Evaluatie.....	22
Artikel 33 Onvoorziene omstandigheden.....	23
Artikel 34 Vaststelling en wijziging regeling.....	23

Voorwoord

Iedereen is anders, en verschillende mensen leren op verschillende manieren. Met het team van Mindcare spannen we ons in voor een divers aanbod van hulpverlening zodat we voor zoveel mogelijk mensen iets in huis hebben wat past. Mindcare streeft er dan ook naar om u kwalitatief goede zorg te bieden. Helaas kan het toch gebeuren dat u, ondanks onze inspanningen, niet tevreden bent. Als dat het geval is dan bestaat er de mogelijkheid om een klacht hierover in te dienen. Een klacht is het tegenovergestelde van tevredenheid. Daarom vinden wij het voorkómen en oplossen van klachten van groot belang. Zoals blijkt uit onze visie doen we dat graag samen. We realiseren ons dat het indienen van een klacht voor een cliënt een moeilijke stap kan zijn. Tegelijk is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Een goede klachtenregeling kan beiden daarbij helpen.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt. De cliënt moet zich veilig voelen om zijn ontevredenheid vroegtijdig bespreekbaar te maken en doet dit bij voorkeur bij de persoon over wie hij ontevreden is. Desgewenst kan de cliënt een onafhankelijke deskundige inschakelen; binnen Mindcare zijn dat de patiëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. Bij beide professionals kan de cliënt terecht om zijn verhaal te doen en de klacht op papier te zetten. Voor naastbetrokkenen is er de familievertrouwenspersoon en in specifieke situaties ook de klachtenfunctionaris.

Wanneer de cliënt besluit om een klacht in te dienen, dan doet hij dit bij de klachtenfunctionaris, die de verdere klachtafhandeling coördineert. De klachtenfunctionaris zoekt daarbij naar een bevredigende oplossing voor beide partijen. De manier waarop hij dat kan doen, is beschreven in deze klachtenregeling. Ook staan hierin de waarborgen die voor de goede uitoefening van zijn functie van belang zijn. Verder beschrijft deze regeling de rol en werkwijze van de klachtencommissie van Mindcare bij klachten.

We willen met het uitvoeren van deze klachtenregeling de klachten van cliënten en naastbetrokkenen serieus nemen en oplossen, en daarnaast ook leren van de klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

De directie van Mindcare Assen

I. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

1.1 Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder:
Mindcare;
- b. cliënt:
de natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die de zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van zijn verplichtingen jegens de cliënt;
- d. zorgverlener:
een natuurlijk persoon die beroepsmatig (in dienstverband, als uitzendkracht, als gedetacheerde of als zelfstandige (ZZP'er)) zorg verleent namens de zorgaanbieder;
- e. directie:
de directie van Mindcare die handelt namens de zorgaanbieder handelt;
- f. klacht:
een uiting van ontevredenheid die schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website is ingediend bij de zorgaanbieder over een gedraging (beslissing, handeling of nalaten) jegens klager door de zorgaanbieder of een zorgverlener waartegen klager bezwaar heeft;
- g. geschillencommissie:
de geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 18 lid 1 van de Wkkgz waarbij de zorgaanbieder aangesloten is;
- h. nabestaande:
nabestaanden in de zin van de Wkkgz;
- i. naastbetrokkenen:
de echtgenoot, geregistreerd partner, levensgezel, ouder, voogd, kind, broer, zus of vertrouwenspersoon van cliënt die met instemming van cliënt bij de zorg aan hem betrokken is;

- j. klager:
de persoon die een klacht heeft ingediend;
- k. beklaagde:
de zorgaanbieder (of een onderdeel daarvan) c.q. de zorgverlener op wie de klacht betrekking heeft;
- l. cliëntenraad:
de cliëntenraad van zorgaanbieder die op grond van de Wmcz is ingesteld ten behoeve van de collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. klachtenfunctionaris:
de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die klagers op hun verzoek kan ondersteunen over hun klachtmogelijkheden, kan bijstaan bij het formuleren en indienen van de klacht, de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en als bemiddelaar kan optreden;
- p. pvp
patiëntvertrouwenspersoon/cliëntvertrouwenspersoon in dienst van de Stichting PVP die binnen Mindcare in die onafhankelijke rol cliënten/patiënten kan ondersteunen, informeren en als belangenbehartiger kan bijstaan bij vragen en/of klachten over hun behandeling;
- q. klachtdatum:
de dag waarop de klacht is ontvangen door de klachtenfunctionaris c.q. de datum waarvan de klachtenfunctionaris in overleg met klager vaststelt dat de klacht is ingediend;
- r. klachtencommissie:
de klachtencommissie voor cliënten, aangewezen door de directie van Mindcare, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten zoals bepaald in deze regeling;
- s. VKIG:
Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg;
- t. zorg:
alle activiteiten door de zorgaanbieder en zorgverleners gericht op de instandhouding en verbetering van de gezondheidstoestand c.q. zelfredzaamheid, alsmede het reduceren, opheffen, compenseren en voorkomen van tekorten daarin, voor zover de Wkkgz en deze regeling daarop van toepassing zijn.
- u. familievertrouwenspersoon:
familievertrouwenspersoon in dienst van de Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersonen (LSFVP) die binnen Mindcare in die onafhankelijke rol familieleden van patiënten kan ondersteunen, informeren en bijstaan bij vragen en/of klachten.

1.2 Op deze regeling zijn met name de volgende wetten van toepassing:

- a. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- b. Wmcz: Wet medezeggenschap cliënten zorgsector;
- c. WMO: Wet Maatschappelijke ondersteuning;
- d. Wlz: Wet langdurige zorg;
- e. Zvw: Zorgverzekeringswet;
- f. Wpb: Wet bescherming persoonsgegevens;
- g. BW: Burgerlijk Wetboek;
- h. Jeugdwet.

1.3 Deze regeling is gebaseerd op:

a. artikel 13 lid 1 van de Wkkgz en is van toepassing op zorg die de zorgaanbieder verleent op grond van die wet, alsmede:

- zorg die de zorgaanbieder verleent op grond van de Jeugdwet en de WMO;
- zorg die door de Minister van Justitie wordt gefinancierd;

1.4 Bij onduidelijkheid over de uitleg van termen en definities in deze regeling wordt aansluiting gezocht bij de definities zoals gehanteerd in de Wkkgz.

1.5 Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2017 en is van toepassing op klachten die vanaf die datum worden ingediend.

1.6 Waar in deze regeling de mannelijke persoonsvorm gebruikt wordt, dient ook de vrouwelijke gelezen te worden.

II. Klachtenopvang

Artikel 2 Aanspreekpunten voor klagers

- 2.1 Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande die ontevreden is over de zorg kan dit bespreken met:
- a. de zorgverlener;
 - b. de leidinggevende van de zorgverlener;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de patiëntvertrouwenspersoon.

Artikel 3 Klachtenopvang door zorgverleners en leidinggevenden

- 3.1 De zorgaanbieder en zorgverlener dragen er zorg voor dat cliënten bij aanvang van de zorgverlening voldoende geïnformeerd worden over de klachtenregeling. De zorgaanbieder plaatst de klachtenregeling op de website en op het intranet en zorgt onder andere voor een toegankelijke toelichting in een brochure en op de website. Zorgverleners maken ontevreden cliënten gedurende de zorgverlening zo nodig opnieuw attent op de klachtmogelijkheden in deze regeling.
- 3.2 De zorgverlener stelt de cliënt in de gelegenheid zijn ontevredenheid met hem te bespreken. De zorgverlener kan met instemming van de cliënt anderen hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 3.3 De zorgverlener bespreekt met instemming van de cliënt diens ontevredenheid in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw ontevredenheid ontstaat.
- 3.4 Het tweede en derde lid zijn van overeenkomstige toepassing op de leidinggevende van de zorgverlener wanneer de cliënt zich rechtstreeks tot hem wendt.

Artikel 4 De positie van de klachtenfunctionaris

- 4.1 Op grond van artikel 15 lid 1 Wkkgz wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen als klachtenfunctionaris aan, die:
- a. een klager op diens verzoek van gratis advies dienen met betrekking tot de indiening van de klacht en diens klachtmogelijkheden;
 - b. de klager eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht;
 - c. de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - d. bemiddelen tot het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 4.2 De klachtenfunctionaris is principieel onpartijdig en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, klager, beklaagde en andere betrokkenen uit. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 4.3 De klachtenfunctionaris waarborgt de autonomie van zorgaanbieder, klager, beklaagde en andere betrokkenen. Deze partijen maken zelf hun keuzes en dragen daarvoor zelf verantwoordelijkheid. De klachtenfunctionaris staat tussen hen in en ondersteunt hen bij het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing.
- 4.4 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht of een onderdeel daarvan. Om die reden is de klachtenfunctionaris terughoudend met het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij het beste kan doen, wat onverlet laat dat de klachtenfunctionaris zich onbevoegd kan verklaren, een klacht niet ontvankelijk kan verklaren en aan de zorgaanbieder algemene, niet aan een klacht gerelateerde adviezen kan geven.
- 4.5 De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden zonder inhoudelijke inmenging van de zorgaanbieder uit en wordt door de zorgaanbieder niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert.
- 4.6 De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris wordt onder meer gewaarborgd door een functieprofiel waarin de zorgaanbieder de positie, taken, en (opleiding) vereisten van de klachtenfunctionaris beschrijft. Het functieprofiel van de VKIG geldt daarbij als uitgangspunt.
- 4.7 Indien de klachtenfunctionaris een arbeidsovereenkomst heeft bij de zorgaanbieder, ondertekenen de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder tevens een overeenkomst waarin de zorgaanbieder als werkgever verklaart dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in vrijheid en onafhankelijkheid kan uitoefenen, wat onverlet laat dat het functioneren van de klachtenfunctionaris dient te beantwoorden aan wat van een goed werknemer mag worden verwacht.
- 4.8 De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende taken bij de zorgaanbieder of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van zijn onafhankelijkheid.

- 4.9 De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of beklagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 4.10 De zorgaanbieder draagt zorg voor voldoende personeelssterkte, zodat de rol en taken van de klachtenfunctionaris altijd adequaat kunnen worden vervuld, waaronder in ieder geval waarneming bij ziekte, vakantie of afwezigheid anderszins worden verstaan, alsmede waarneming indien anderszins noodzakelijk.
- 4.11 De zorgaanbieder biedt de klachtenfunctionaris de gelegenheid en middelen die hij redelijkerwijze nodig heeft om zijn werkzaamheden adequaat uit te kunnen oefenen, zoals het volgen van relevant onderwijs en intervisie, toegang tot vakliteratuur en de mogelijkheid om in complexe situaties extern advies te kunnen inwinnen.

Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:
- a. het in ontvangst nemen van klachten en het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - b. het begeleiden en monitoren van de klachtenprocedure, het instrueren van betrokkenen inzake de procedure en het stellen en bewaken van de termijnen;
 - c. het informeren van cliënten, zorgverleners en overige betrokkenen over de klachtenregeling en de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - d. het na toestemming van cliënten inwinnen bij en delen van informatie met zorgverleners, leidinggevenden en directie en het raadplegen van relevante stukken zoals het medisch dossier;
 - e. het informeren van personen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - f. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij, zoals het initiëren van een open gesprek tussen klager en beklagde teneinde tot een duurzame oplossing voor de klacht te komen;
 - g. het optreden als onafhankelijk en onpartijdig bemiddelaar tussen klager en beklagde;
 - h. het informeren van klagers, beklagden en directie over ingetrokken en opgeloste klachten zoals bepaald in deze regeling, alsmede klachten die niet ontvankelijk zijn;
 - i. het rapporteren aan de directie over de uitkomsten van zijn onderzoek en de resultaten van zijn klachtafhandeling in individuele klachtzaken zoals bepaald in deze regeling;

- j. het gevraagd en ongevraagd adviseren van directie, leidinggevenden en zorgverleners over hun omgang met klachten in algemene zin;
- k. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de directie indien hij in de organisatie structurele oorzaken van klachten signaleert.
- 5.2 De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van het probleem en op herstel van de relatie tussen klager, zorgverlener en zorgaanbieder.
- 5.3 De klachtenfunctionaris registreert in het klachtdossier op zorgvuldige wijze zijn contacten met cliënten, alsmede de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een geanonimiseerde rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie, zodat zij zich een beeld kan vormen van de aard en achtergrond van klachten die zich binnen de verschillende onderdelen van de instelling voor hebben gedaan. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De cliëntenraad ontvangt een afschrift van deze rapportage.
- 5.4 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, meldt de klachtenfunctionaris dit in eerste instantie bij diens operationeel leidinggevende of anders respectievelijk bij de directie of de raad van bestuur.

Artikel 6 Klachten over de klachtenfunctionaris

- 6.1 De klachtenfunctionaris stelt een klager in de gelegenheid om zijn ontevredenheid over de handelwijze door de klachtenfunctionaris met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris kan met instemming van klager anderen hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 6.2 Indien het in 6.1 bedoelde overleg naar de mening van klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of indien klager een dergelijk overleg niet wenst, kan hij zijn ontevredenheid over de bejegening door de klachtenfunctionaris rechtstreeks kenbaar maken aan de directie van Mindcare.

III. Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht

- 7.1 Een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder door deze schriftelijk per brief of per e-mail aan te bieden aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst. Na ontvangst van dergelijke klachten zendt de klachtenfunctionaris deze direct door aan de klachtencommissie.
- 7.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- a. cliënten;
 - b. vertegenwoordigers;
 - c. nabestaanden;
 - d. naastbetrokkenen.
- 7.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 7.4 Naastbetrokkenen, nabestaanden en vertegenwoordigers kunnen zelfstandig een klacht indienen waar het de bejegening naar henzelf betreft.
- 7.5 De vraag of en zo ja in hoeverre de beklagden zorginhoudelijke klachten van naastbetrokkenen en nabestaanden met hen zullen bespreken, hangt mede af van de vraag of zij jegens de betreffende naastbetrokkene of nabestaande hun medisch beroepsgeheim mogen en willen doorbreken.
- 7.6 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie, is de directie bevoegd klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 8.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.
- 8.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:
- a. de klacht heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend;
 - b. de zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van die zorg geen zorgverlener bij de zorgaanbieder was.
 - c. de cliënt ontvangt zorg waarop de Wkkgz niet van toepassing is en waarvoor in deze regeling evenmin een uitzondering is gemaakt.
- 8.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris deze, na toestemming van de klager, door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.
- 8.4 De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- a. dezelfde klacht van klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - b. een gelijksoortige klacht nog in behandeling is;
 - c. het een klacht betreft die reeds bij de geschillencommissie c.q. de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de geschillencommissie c.q. de rechter over de inhoud reeds een uitspraak heeft gedaan;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de directie er in individuele gevallen wegens bijzondere omstandigheden voor gekozen heeft zich niet op die verjaringstermijn te beroepen.
- 8.5 Indien de klachtenfunctionaris zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet hij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een klacht

- 9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klachtdatum en maakt een klachtdossier aan.
- 9.2 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een klacht op schrift te stellen. Klager kan er in dit stadium voor kiezen formeel nog geen klacht in te dienen en de klachtenfunctionaris kan er in dit stadium in overleg met klager voor kiezen hem in contact te brengen met anderen, zoals de patiënt-vertrouwenspersoon.
- 9.3 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt en deze de inhoud van dat bericht onvoldoende kan plaatsen of twijfelt of de inhoud van het bericht als klacht moet worden uitgelegd, treedt hij hierover in overleg met klager. In dat geval stellen klachtenfunctionaris en klager in goed overleg vast of er sprake is van een klacht, wat de inhoud van die klacht is en welke klachtdatum zal worden aangehouden.
- 9.4 De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na de klachtdatum, contact met degene die zich tot hem wendt. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen. Indien klager zich binnen twee weken na de eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan – met inachtneming van de verjaringstermijn – het recht de klacht op een later moment alsnog in te dienen.
- 9.5 Het eerste gesprek tussen klachtenfunctionaris en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager in dit gesprek geïnformeerd over de klachtenregeling en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost. Indien klager op basis van dit gesprek besluit een klacht in te dienen of voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zij beklagde hierbij zullen betrekken.
- 9.6 De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtenprocedure en doet dit in overeenstemming met deze regeling, de wet, de voor hem geldende overige regels en beroepsnormen en het functieprofiel.
- 9.7 De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en zorgt ervoor dat:
 - a. klager en beklagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
 - b. de uitkomst van dit onderzoek op schrift wordt gesteld en kenbaar is voor klager en beklagde.
- 9.8 De klachtenfunctionaris kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de zorgaanbieder, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft of persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklagde.

- 9.9 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van klager en de directie aan de voorzitter van de klachtencommissie of een andere externe deskundige het verzoek doen als bemiddelaar op te treden tussen klager en beklaagde. Indien dit door de voorzitter van de klachtencommissie gebeurt, geschiedt deze bemiddeling op de manier zoals omschreven in Hoofdstuk IV.
- 9.10 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van klager en de directie aan de klachtencommissie verzoeken het onderzoek uit te laten voeren middels een hoorzitting zoals geregeld in Hoofdstuk IV. De uitspraak van de hoorzitting wordt dan toegezonden aan de directie en geldt als mededeling in de zin van artikel 12.1 van deze regeling. De uitspraak heeft de vorm van een niet bindend advies aan de zorgaanbieder. Klager, beklaagde en klachtenfunctionaris ontvangen een afschrift van de uitspraak.

Artikel 10 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade:

- a. informeert de klachtenfunctionaris bij klager naar de aard en omvang van de vermeende schade en de hoogte van het gevorderde bedrag;
- b. zendt de klachtenfunctionaris de klacht direct door aan de directie, zodat zij de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder tijdig kan informeren;
- c. de klachtenfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie en eventuele externe deskundigen doen geen uitspraken over de gegrondheid van schadevergoedingsverzoeken door klagers;
- d. de bepalingen in deze regeling om tot oplossing van de klacht te komen blijven onverminderd van kracht, met dien verstande dat de directie te allen tijde kennis kan nemen van de voortgang van de klachtafhandeling en daarin namens zorgaanbieder een actievere rol kan innemen.

Artikel 11 Ingetrokken en opgeloste klachten

- 11.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit mondeling, schriftelijk per brief of per e-mail aan de klachtenfunctionaris kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en beklaagde.
- 11.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager en beklaagde is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en beklaagde.

Artikel 12 Beoordeling klacht door directie

- 12.1 Indien verwacht wordt dat de klacht niet binnen 6 weken na de klachtdatum is ingetrokken of opgelost c.q. een oplossingstraject is afgesproken, informeert de klachtenfunctionaris uiterlijk een week voor het verstrijken van die termijn de directie schriftelijk over de uitkomsten van het onderzoek en de resultaten van zijn inspanningen.
- 12.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van de klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de directie in overleg met de klachtenfunctionaris besluiten de in het eerste lid bedoelde termijn met ten hoogste vier weken te verlengen. Van het verlengen van die termijn doet de klachtenfunctionaris mededeling aan klager en beklaagde.
- 12.3 Onverminderd het in art. 12.1 en 12.2 bepaalde kunnen klager en klachtenfunctionaris in goed overleg en met wederzijds goedvinden een langere termijn afspreken.
- 12.4 Het in lid 1 en 2 bepaalde is van overeenkomstige toepassing in het geval de klachtafhandeling door de (voorzitter van) de klachtencommissie in de vorm van bemiddeling of een hoorzitting plaatsvindt. In dat geval dient in plaats van klachtenfunctionaris de voorzitter van de klachtencommissie gelezen te worden. De klachtencommissie zendt de uitspraak aan de directie en een afschrift daarvan aan de klachtenfunctionaris.
- 12.5 Binnen zes weken na de klachtdatum, of binnen tien weken in het geval van een verlenging als bedoeld in lid 2, doet de directie namens de zorgaanbieder schriftelijk per brief of per e-mail met redenen omkleed mededeling aan klager over haar beslissingen over de klacht, alsmede welke maatregelen zij heeft genomen of zal nemen en binnen welke termijn zij die maatregelen zal realiseren. Deze termijn kan langer zijn wanneer klager en klachtenfunctionaris op grond van art. 12.3 met wederzijds goedvinden een langere termijn overeen zijn gekomen.
- 12.6 Indien de directie met haar besluit als bedoeld in art. 12.5 afwijkt van het advies van de klachtencommissie, vindt altijd overleg plaats met de klachtencommissie voordat het besluit wordt genomen. Verder verwijst de directie naar de mogelijkheid van klager om tegen dit oordeel in beroep te gaan bij de geschillencommissie. De directie vermeldt tevens binnen welk termijn de klager dit kan doen, het adres, de website, alsmede de kosten van deze procedure.

- 12.7 Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet adequaat beoordeeld kan worden, bespreekt zij dit met de klachtencommissie, en daarna deelt zij dit schriftelijk per brief of per e-mail en met redenen omkleed mee aan klager en beklagde. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen die termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn dit alsnog zal gebeuren.
- 12.8 Indien klager na een verlenging als bedoeld in lid 4 besluit zijn klacht aanhangig te maken bij de geschillencommissie of de rechtbank, staat het de directie vrij de klachtenprocedure te staken.

Artikel 13 Ketenzorg

- 13.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, kan klager kenbaar maken dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager daarbij prijs stelt op een gecombineerde behandeling van de klacht door de betreffende zorgaanbieders, treedt de zorgaanbieder daarover in overleg met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 13.2 In situaties zoals bedoeld in 13.1 spreekt de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

IV. De klachtencommissie

Artikel 15 Benoeming, samenstelling en ontslag

- 15.1 De zorgaanbieder wijst een klachtencommissie aan die:
- Klachtenregeling voor cliënten Mindcare
- a. belast is met de behandeling van klachten die haar overeenkomstig Hoofdstuk III ter behandeling worden voorgelegd;
- 15.2 De uitspraken van de klachtencommissie over klachten:
- a. als bedoeld in 15.1 onder a gelden als niet bindende adviezen aan de directie;
- 15.3 De klachtencommissie bestaat uit een door de zorgaanbieder te bepalen aantal onafhankelijke leden. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie van Mindcare. De directie vraagt de cliëntenraad om advies over het voorgenomen besluit tot benoeming. De cliëntenraad heeft daarbij een verzwaard adviesrecht. De leden kunnen worden voorgedragen door de directie, de cliëntenraad en de klachtencommissie.
- 15.4 Eén van de leden van de klachtencommissie is onafhankelijk voorzitter en minimaal één lid is onafhankelijk waarnemend voorzitter.
- 15.5 De (waarnemend) voorzitter(s) worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen daarna worden herbenoemd. Alvorens tot herbenoeming over te gaan, vindt een evaluatie van het voorzitterschap plaats tussen de directie en de (waarnemend) voorzitter.
- 15.6 De overige leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen daarna worden herbenoemd. Alvorens tot herbenoeming over te gaan, vindt een evaluatie van het lidmaatschap plaats tussen de voorzitter en het betreffende lid. De voorzitter adviseert de directie over de herbenoeming.
- 15.7 Aan een lid van de klachtencommissie wordt tussentijds ontslag verleend:
- a. op eigen verzoek;
- b. bij verlies van de hoedanigheid of bij beëindiging van de ambts- of taakvervulling op grond waarvan de benoeming heeft plaatsgevonden;
- c. bij aanvang van het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarin de leeftijd van vijfenzeventig jaar werd bereikt.
- 15.8 De directie kan een lid zijn lidmaatschap ontnemen wegens verwaarlozing van zijn taak c.q. indien sprake is van een dringende redenen zoals bedoeld in artikel 7:678 BW, waardoor handhaving van het lidmaatschap redelijkerwijs niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De raad van bestuur biedt het lid alsdan eerst de gelegenheid door haar te worden gehoord.

- 15.9 De klachtencommissie is zodanig samengesteld (onder meer met leden uit verschillende beroepsgroepen) dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. De leden van de klachtencommissie hebben zitting op grond van hun deskundigheid en doen dit op persoonlijke titel. Zij beraadslagen en oordelen zonder last of ruggespraak. Artikel 4.5 is op hen van overeenkomstige toepassing.
- 15.10 Indien de klachtencommissie overeenkomstig deze regeling gevraagd wordt een oordeel te geven over een klacht, stelt zij uit haar midden een werkcommissie samen. Een werkcommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een (waarnemend) voorzitter. De werkcommissie neemt haar besluit in consensus dan wel met gewone meerderheid van stemmen. De werkcommissie legt haar besluit met redenen omkleed neer in een schriftelijke uitspraak. Leden van de werkcommissie zijn niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft en hebben geen persoonlijke betrokkenheid bij klager of beklagde. Klager en beklagde worden geïnformeerd over de samenstelling van de werkcommissie onder vermelding van de namen en functies van de deelnemende leden.
- 15.11 De directie voegt in overleg met de voorzitter aan de klachtencommissie een secretaris toe die ondersteuning biedt aan de klachtencommissie. De taken en bevoegdheden van de secretaris worden door directie en de voorzitter van de klachtencommissie in onderling overleg bepaald. Voor de secretaris wordt een waarnemer benoemd. Op de secretaris en diens waarnemers zijn de artikelen 4.6, 4.9 en 4.10 van overeenkomstige toepassing.
- 15.12 De directie kan, met instemming van de raad van bestuur, ervoor kiezen met een of meerdere soortgelijke zorgaanbieders een gezamenlijke klachtencommissie aan te wijzen. In dat geval neemt zij haar beslissingen als bedoeld in 15.2 tot en met 15.11 gezamenlijk met de directie c.q. het bestuur van de deelnemende zorgaanbieders. De directie kiest alleen voor een gezamenlijke klachtencommissie wanneer zij zich ervan verzekerd heeft dat dit de kwaliteit van de klachtenafhandeling ten goede komt.

Artikel 16 Taken en bevoegdheden

- 16.1 De klachtencommissie heeft de volgende taken:
- a. klachten behandelen die haar op grond van deze regeling worden voorgelegd en daarbij komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - b. het doen van aanbevelingen aan de directie betreffende de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit behandelde klachtenprocedures;
 - c. het zorgvuldig registreren en administreren van de klachten die zij behandelt;
 - d. het minimaal jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de directie.

- 16.2 De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:
- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken;
 - b. toegang tot alle plaatsen in de instelling waar cliënten verblijven;
 - c. kan personen binnen de instelling die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken (als getuige) oproepen en horen;
 - d. kan zich laten adviseren door onafhankelijke deskundigen;
 - e. kan, indien nodig, de diensten van een tolk inroepen.

Artikel 17 Indiening, bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 17.1 Klachten worden voorgelegd aan de klachtencommissie overeenkomstig hetgeen bepaald is in hoofdstuk III.
- 17.2 De klachtencommissie beoordeelt op grond van artikelen 8, 19 en 20 of zij bevoegd is om een oordeel te geven over de ingediende klacht en daarna of de klacht ontvankelijkheid is. De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid en ontvankelijkheid delegeren aan de voorzitter.
- 17.3 Indien de klachtencommissie haar onbevoegdheid of de niet-ontvankelijkheid van een klacht vaststelt, deelt zij deze beslissing met redenen omkleed schriftelijk per brief of e-mail mee aan de klager, de beklaagde, de klachtenfunctionaris en de directie.

Artikel 18 Bemiddeling

- 18.1 Op grond van artikel 9.9 van deze regeling kan aan de voorzitter van de klachtencommissie verzocht worden – al dan niet in het bijzijn van anderen – te bemiddelen tussen klager en beklaagde. De voorzitter van de klachtencommissie kan deze bemiddeling delegeren aan een van de leden van de klachtencommissie en/of een derde vragen de klacht te onderzoeken, teneinde tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.
- 18.2 Wanneer partijen instemmen met een bemiddelingsgesprek, wordt dit zo spoedig mogelijk georganiseerd. De secretaris van de klachtencommissie stelt een kort verslag van het gesprek (met in ieder geval de gemaakte afspraken) op en zendt dit toe aan de klager, de beklaagde, de klachtenfunctionaris en de directie.
- 18.3 De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten tot het doen van aanbevelingen naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek. Deze worden gericht aan beklaagde en/of de directie met een afschrift aan de klachtenfunctionaris.
- 18.4 De voorzitter neemt de termijnen zoals bedoeld in artikel 12.4 in acht.

Artikel 19 Hoorzitting

- 19.1 In het geval de klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk III verzocht wordt een klacht in een hoorzitting te behandelen, spant zij zich ervoor in binnen een week na ontvangst van dit verzoek een uitnodiging aan klager en beklagde te verzenden en zij informeert hen over de hoorzitting en de procedure.
- 19.2 Klager, al dan niet bijgestaan door de PVP of een andere vertrouwenspersoon, kan ten behoeve van de hoorzitting desgewenst een schriftelijke toelichting op de klacht geven. De toelichting wordt zo spoedig mogelijk naar de klachtencommissie gestuurd, zodat beklagde daar bij het opstellen van zijn verweerschrift kennis van kan nemen.
- 19.3 Beklaagde zendt zo spoedig mogelijk een verweerschrift aan de klachtencommissie en geeft daarin een inhoudelijke reactie op de klacht. Klager ontvangt een afschrift van het verweerschrift.
- 19.4 De in 19.2 bedoelde mogelijkheid is bedoeld als toelichting op het oorspronkelijke klaagschrift en wordt door klager niet aangewend als reactie op het verweerschrift.
- 19.5 De klager en de beklagde worden tijdens een hoorzitting van de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling een toelichting te geven op de klacht. De mondelinge behandeling van de klacht vindt plaats achter gesloten deuren.
- 19.6 Partijen kunnen afzien van een mondelinge behandeling en desgewenst in plaats daarvan schriftelijk een toelichting geven.
- 19.7 De klachtencommissie kan besluiten om een zaak schriftelijk te behandelen en af te zien van een hoorzitting. In de uitspraak wordt dit besluit gemotiveerd opgenomen.
- 19.8 Op een beargumenteerd verzoek van klager en/of beklagde kan de klachtencommissie bij uitzondering besluiten dat partijen gescheiden van elkaar worden gehoord. De klachtencommissie zal alleen wegens klemmende redenen de gescheiden behandeling toestaan. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij meegedeeld. Partijen hebben daarna ieder nog één keer de mogelijkheid om, binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn, op elkaars standpunt te reageren.
- 19.9 De klachtencommissie kan een ieder die binnen Mindcare werkzaam is verzoeken om inlichtingen te verstrekken over de kwestie. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. De klachtencommissie kan tevens elke cliënt, niet zijnde de klager verzoeken inlichtingen te verstrekken die voor de behandeling van de klacht relevant zijn. Cliënten zijn niet verplicht om aan de klachtenbehandeling mee te werken. Indien de klachtencommissie inlichtingen wil inwinnen bij getuigen is daarvoor de schriftelijke toestemming van de cliënt vereist.

- 19.10 De klager en de beklagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten ondersteunen door een door hen aan te wijzen persoon of personen, mits zij de klachtencommissie daarvan tevoren op de hoogte stellen. Eventuele kosten die klager daarbij maakt zijn voor eigen rekening.
- 19.11 De klachtencommissie neemt de termijnen zoals bedoeld in artikel 12.4 in acht.

VI. De geschillencommissie en de rechtbank

Artikel 20 Geschillencommissie en rechtbank

- 20.1 Indien een klacht in de zin van de Wkkgz niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- 20.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien hij van mening is dat:
- a. de zorgaanbieder in strijd heeft gehandeld met deze regeling c.q. de artikelen 15 tot en met 17 van de Wkkgz;
 - b. de mededeling als bedoeld in artikel 12.5 van deze regeling diens klacht naar zijn mening onvoldoende wegneemt; c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst conform deze regeling bij de zorgaanbieder indient.
- 20.3 De klager kan een geschil waarvan een verzoek tot schadevergoeding onderdeel is ook aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank (Rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen). Een geschil mag niet bij beide instanties tegelijk in behandeling gegeven worden.
- 20.4 Onder de in artikel 5.1 van de deze regeling genoemde adviestaak van de klachtenfunctionaris, valt ook het informeren van klager over de geschillencommissie en de rechtbank.

VII. Overige bepalingen

Artikel 28 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

- 28.1 De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in het klachtdossier. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat dit zorgvuldig en veilig gebeurt. Het klachtdossier wordt tot vijf jaar na afsluiting van de klacht bewaard, tenzij de zorgaanbieder het noodzakelijk acht deze bewaartermijn te verlengen.
- 28.2 Het in 28.1 bepaalde is van overeenkomstige toepassing op de klachtencommissie voor zover het de door haar behandelde klachten betreft.
- 28.3 Documenten met betrekking tot de klachtafhandeling worden niet in het elektronisch patiëntendossier (EPD) van de cliënt bewaard, tenzij het documenten betreft die met het oog op herstel en behandeling onmisbaar geacht worden in het EPD. In dat geval worden alleen die gegevens betreffende de klachtafhandeling opgenomen die voor goede behandeling of zorg noodzakelijk zijn. Het opnemen van dergelijke documenten in het EPD geschiedt alleen bij wijze van uitzondering en met zoveel mogelijk terughoudendheid. In dat geval verdient het de voorkeur dat de behandelaar deze uitzondering met de patiënt bespreekt.

Artikel 29 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.

Artikel 30 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 31 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de behandelovereenkomst hierop te attenderen, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling en/of een brochure met een vereenvoudigde toelichting en overige relevantie informatie te verstrekken, alsmede door de regeling met een vereenvoudigde toelichting en overige relevantie informatie op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 32 Evaluatie

- 32.1 De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en daarna tweemaal per jaar of zoveel eerder als wenselijk.
- 32.2 De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 33 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 34 Vaststelling en wijziging regeling

- 34.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Mindcare.
- 34.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie voor aan de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft op grond van de artikelen 3 en 4 van de Wmcz verzwaaard adviesrecht.