

# **Klachtenregeling**

**Stichting ZorgSaam Zorggroep**

**Zeeuws-Vlaanderen**

## Inleiding

Het is een algemeen gegeven dat zorgvragers niet snel een klacht indienen. Als een zorgvrager de stap zet om een klacht in te dienen vindt Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen, in het bijzonder ZorgSaam Ziekenhuis B.V., ZorgSaam Thuis- en Ouderenzorg B.V. alsmede ZorgSaam ZorgSupport B.V. (hierna allen gezamenlijk als ieder afzonderlijk te noemen ZorgSaam) het daarom des te belangrijker om zorgvuldig en professioneel om te gaan met klachten. Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten krijgt ZorgSaam de kans om het vertrouwen van de zorgvrager te behouden of te herwinnen. Bovendien wordt van klachten geleerd en kunnen maatregelen getroffen worden. Daardoor kan voorkomen worden, dat de aan de klacht ten grondslag liggende oorzaak zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Het advies aan zorgvragers is om een klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Daarbij kan de klachtenfunctionaris van ZorgSaam eventueel bemiddelend optreden.

Een zorgvrager kan er echter ook voor kiezen een klacht direct bij de klachtenfunctionaris van ZorgSaam in te dienen. De klachtenfunctionaris treedt op als intermediair tussen de zorgvrager en de aangeklaagde. Daarbij probeert de klachtenfunctionaris te bevorderen dat een oplossing van de klacht gevonden wordt en het vertrouwen hersteld wordt.

Indien bovenstaande klachtafhandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie voor zorgvragers van ZorgSaam.

Tot slot kan de zorgvrager zich met zijn klacht rechtstreeks wenden tot deze klachtencommissie.

ZorgSaam hanteert een klachtenregeling zoals voorgeschreven door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De voorliggende klachtenregeling Stichting ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen is gebaseerd op de modelregeling zoals opgesteld de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR), Patiëntenfederatie Nederland (NPCF) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU).

Het doel van de klachtenregeling is:

- recht doen aan de klager en aan de aangeklaagde;
- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk het oplossen van diens onvrede;
- creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van de klager en de aangeklaagde; en
- constant zoeken naar verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening door medewerkers van ZorgSaam.

Voor de leesbaarheid spreken we in deze klachtenregeling over 'hij' en 'zijn'. 'Waar 'hij' en 'zijn' staat, kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.

Raad van Bestuur

Stichting ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen

# **Inhoudsopgave klachtenregeling Stichting ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen**

## **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

## **Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede**

Artikel 2 Bij wie kan een zorgvrager terecht als hij ontevreden is

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

## **Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling**

Artikel 5 Het indienen van een klacht

Artikel 6 Informatie en keuze klachttraject

Artikel 7 Behandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 8 Behandeling door de klachtencommissie

Artikel 9 In behandeling nemen van een schadeclaim

Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 14 Geschilleninstantie

Artikel 15 Geheimhouding

Artikel 16 Registratie

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 19 Kosten

Artikel 20 Jaarverslag

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 22 Evaluatie

Artikel 23 Overgangsbepaling

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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. cliëntenraad : de Centrale Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de zorgvragers van ZorgSaam;
- c. geschil : een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. inspecteur : een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd;
- e. klacht : uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie over een handelen of nalaten jegens een zorgvrager in het kader van de zorgverlening door ZorgSaam;
- f. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft over een voorgelegde klacht aan de Raad van Bestuur die op grond daarvan het oordeel velst;
- g. klachtenfunctionaris : degene, die conform functiebeschrijving, binnen ZorgSaam, belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan zorgvragers hieromtrent;
- h. klager : de zorgvrager, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- i. leidinggevende : persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- j. oordeel : een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke

beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

- k. Raad van Bestuur : de directie van respectievelijk ZorgSaam Ziekenhuis B.V. of ZorgSaam Ouderenzorg B.V. of ZorgSaam ZorgSupport B.V.;
- l. schadebehandelaar : degene die binnen ZorgSaam belast is met de behandeling en beoordeling van schadeclaims;
- m. schadeclaim : een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- n. termijn : de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de Raad van Bestuur een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- o. vertegenwoordiger : de persoon of personen die ZorgSaam op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de zorgvrager moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de jegens de zorgvrager;
- p. wet : Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- q. zorg : als zorg in de zin van de Wkkgz wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van ZorgSaam;
- r. zorgaanbieder : ZorgSaam
- s. zorgverlener : een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;
- t. zorgvrager : een natuurlijke persoon die vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; waar zorgvrager staat kan zowel cliënt als patiënt gelezen worden.

### Toelichting

#### e. klacht

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*De klacht kan ook een weigering van ZorgSaam betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een zorgvraag te beschouwen niet zijnde een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang.*

*Klachten over de Wet zorg en dwang zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden en ZorgSaam daarvoor is aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland.*

*Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over DBC, tarieven, eigen risico, etc.) valt hier niet onder [Nota naar aanleiding van het verslag inzake het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32402, p. 4-5)]. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de afdeling Zorg Office.*

#### *g. klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat ZorgSaam 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.*

#### *j. oordeel*

*Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht.*

- (1) Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de Raad van Bestuur met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.*
- (2) Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.*

## Hoofdstuk 2 Signalen van onvrede

### Toelichting

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers wordt geuit. Vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost.*

### **Artikel 2 Bij wie kan een zorgvrager terecht als hij ontevreden is?**

Een zorgvrager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende van de onder a genoemde zorgverlener of medewerker;
- c. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende**

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de zorgvrager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden zorgvragers op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede met zorgvragers, anoniem of alleen met toestemming van de zorgvrager, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een zorgvrager tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener/medewerker, stelt de leidinggevende de zorgvrager in de gelegenheid om onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de zorgvrager dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, de 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 Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving en deze klachtenregeling. De Raad van Bestuur 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:
  - a. Hij informeert zorgvragers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. Hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. Hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de Raad van Bestuur tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie of de schadebehandelaar;
  - e. Hij informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar binnen ZorgSaam zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (artikel 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling 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 klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende



maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

7. Indien actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmeringen leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.

#### Toelichting

##### Lid 1

*Deze bepaling houdt in dat de Raad van Bestuur zich niet mengt in de manier waarop de klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie evenals hulpverleners.*

##### Lid 3

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', zo vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen.*

## Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
  - c. ZorgSaam kan een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar stellen.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een zorgvrager of namens de zorgvrager met diens toestemming;
  - b. de (wettelijke) vertegenwoordiger van de zorgvrager;
  - c. de nabestaanden van de zorgvrager, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere 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 zorgvrager wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt (zie artikel 13 lid 1), bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

#### Toelichting

##### Lid 1

*Er is pas sprake van een klacht wanneer deze schriftelijk is vastgelegd (artikel 6 lid 2 sub a).*

### Artikel 6 Informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van ZorgSaam wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
  - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. **verzoek om een oordeel:** de klachtencommissie onderzoekt de klacht en de Raad van Bestuur oordeelt, na advies van de klachtencommissie, over de klacht;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar.
3. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het klacht traject waarbij conform het voorgaande lid een combinatie of opeenvolging van trajecten mogelijk kan zijn, behoudens indien en voor zover sprake is van een in de laatste zin van het eerste lid van dit artikel bedoelde traject.

## **Artikel 7      Behandeling door de klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, zorgvragergericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspraken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. Zal in elk geval binnen vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van ZorgSaam.

## **Artikel 8      Behandeling door de klachtencommissie**

### **Artikel 8.1      Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.

2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het op basis van artikel 23 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

## **Artikel 8.2 Samenstelling klachtencommissie**

1. De samenstelling van de klachtencommissie dient een afspiegeling te vormen van de beroepsgroepen binnen ZorgSaam en van de representanten van de belangen van de zorgvrager. Tenminste drie leden van de klachtencommissie (waaronder in ieder geval de voorzitter/plaatsvervangend voorzitter) zijn niet werkzaam of (afgelopen vijf jaar) werkzaam geweest bij ZorgSaam.
2. De klachtencommissie heeft ten minste zes leden in de volgende samenstelling:
  - een voorzitter (jurist);
  - een representant namens de zorgvragers op voordracht van de cliëntenraad;
  - (oud) medisch specialist op voordracht namen de medische staf ZorgSaam;
  - (oud) huisarts op voordracht van de georganiseerde huisartsen in Zeeuws-Vlaanderen;
  - een lid met kennis van en werkervaring in het primaire proces in een thuis/ouderenzorgorganisatie;
  - een lid met kennis van en werkervaring in het primaire proces in een ziekenhuisorganisatie;
  - de Raad van Bestuur behoudt zich het recht voor om een lid voor te dragen als aanvulling op de samenstelling van de commissie.Daarnaast wordt voor elk lid een plaatsvervanger voorgedragen.
3. De Raad van Bestuur stelt, in overleg met de klachtencommissie op basis van opgestelde profielen, de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over een klacht gewaarborgd is. De Raad van Bestuur kan hierbij, indien nodig, gebruik maken van de mogelijk om centrale ondernemingsraad, cliëntenraad, verpleegkundige en verzorgende adviesraad en bestuur medische staf te consulteren.
4. De Raad van Bestuur benoemt en herbenoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
5. De leden en plaatsvervangend leden nemen deel aan de klachtencommissie zonder last of ruggespraak.
6. De leden en plaatsvervangend leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.
7. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

8. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de ambtelijk secretaris worden in functie benoemd door de Raad van Bestuur.

### **Artikel 8.3 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt in ieder geval door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluiten van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie op verzoek van de klachtencommissie, indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

### **Artikel 8.4 Ambtelijk secretaris**

1. De Raad van Bestuur benoemt een ambtelijk secretaris.
2. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

### **Artikel 8.5 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie**

1. De klager dient een klacht in bij de klachtencommissie. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend;
  - b. Het indienen van een klacht via elektronische weg heeft te gelden als een schriftelijke klacht;
  - c. ZorgSaam kan een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar stellen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door een door hemzelf aangewezen persoon.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgvrager, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt hiertoe gericht toestemming van de klager.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtcommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en informeert de Raad van Bestuur. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door een door hemzelf aangewezen persoon. De klachtencommissie kan besluiten voormelde termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie daartoe beslist, informeert zij de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen de aangeklaagde alsdan schriftelijk dient te reageren op de klacht.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de zorgvrager of door iemand die de zorgvrager daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de zorgvrager een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de zorgvrager in de gelegenheid om, binnen een termijn van twee weken te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 8.6 Termijn van behandeling**

De klachtencommissie geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht een advies. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een advies tegemoet kunnen zien. Deze termijn is niet langer dan acht weken.

#### **Artikel 8.7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de Raad van Bestuur adviseren een klacht niet-ontvankelijk te verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie 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 in een ander klachttraject in behandeling is en de klachtencommissie het zinnig acht de uitkomst van dit andere traject af te wachten.

2. Indien de Raad van Bestuur het advies van de voorzitter van de klachtencommissie overneemt en een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de Raad van Bestuur, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de Raad van Bestuur samen met de voorzitter van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar deelt de Raad van Bestuur binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 8.8    Behandeling klachten door de klachtencommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door tenminste een delegatie van de klachtencommissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie of hun plaatsvervangers en de ambtelijk secretaris.
2. De voorzitter waarborgt dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht mogelijk is.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of er anderszins sprake kan zijn van belangenverstrengeling, onthoudt dit lid zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.
4. Een lid van de klachtencommissie kan de behandeling van een klacht weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de klachtencommissie.

#### **Artikel 8.9    Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
2. De commissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en treedt, indien nodig voor de klachtbehandeling, diens plaatsvervanger in zijn plaats. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

### **Artikel 8.10 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van ZorgSaam verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van ZorgSaam zijn gehouden, zo nodig op gezag van ZorgSaam, hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen geveerd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van ZorgSaam.

### **Artikel 8.11 Hoorzitting**

1. De commissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door ZorgSaam in stand wordt gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. De hoorzitting wordt door een door de voorzitter samen te stellen delegatie van de klachtencommissie uitgevoerd.
5. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor verslaglegging van het besprokene. Het verslag dient goedgekeurd te worden door de klager en de aangeklaagde.
6. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de ambtelijk secretaris zorg voor een verslag van het besprokene. Nadat het verslag is goedgekeurd door de gehoorde partij brengt de ambtelijk secretaris dit verslag ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de commissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 8.12 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 te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van



bestuur en de klager.

### **Artikel 8.13 Advies klachtencommissie**

1. Het streven van de commissie is gericht op het bereiken van consensus over vaststelling van een advies. De commissie beslist zo nodig met gewone meerderheid van stemmen. Ingeval de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
2. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan, welk advies strekt tot ongegrondverklaring van de klacht, dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie brengt geen advies uit over een mogelijke schadeclaim en kan geen arbeidsrechtelijke of disciplinaire maatregelen treffen.
4. Wanneer aan de klachtencommissie een advies wordt gevraagd over een klacht van complexe medische-inhoudelijke/technische aard, kan de commissie, met het oog op een vlotte afhandeling van de klachten, adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende instantie. Indien de klager persisteert bij behandeling door de klachtencommissie, kan de commissie tevoren aangeven bij de klager dat zij zich zal beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt advies over de gedraging die aanleiding vormde voor de klacht.
5. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie, bij diens ontstentenis door diens plaatsvervanger. Is ook deze niet in staat het advies te ondertekenen, dan wordt het advies ondertekend door één van de andere leden van de klachtencommissie die bij de behandeling van de klacht betrokken is geweest.
6. De klachtencommissie stuurt ieder advies over een klacht aan:
  - a. de Raad van Bestuur;
  - b. de klager;
  - c. de betrokken zorgvrager, indien deze niet zelf de klager is;
  - d. de aangeklaagde.

### **Artikel 9 In behandeling nemen van schadeclaim**

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van ZorgSaam.

2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen 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 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar dan wel de aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan 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 10 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 6 lid 2 sub d).

#### **Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur geeft binnen zes weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de klacht. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn verwacht wordt dat het oordeel alsnog zal worden gegeven. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij 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 behandeld kan worden 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 geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 11      Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden 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. Wanneer klager 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 namens ZorgSaam met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

### **Artikel 12      Opeenvolgende trajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

### **Artikel 13      Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd, waar in ieder geval sprake van is indien vijf jaren zijn verstreken sinds het handelen of nalaten, waarover geklaagd wordt, zich heeft voorgedaan, of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de redenen van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld door de klachtenfunctionaris, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de redenen van intrekking.

4. In geval van een dringende reden kan de Raad van Bestuur besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers van ZorgSaam uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie (artikel 14 lid 1).

#### **Artikel 14      Geschilleninstantie**

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. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de Raad van Bestuur te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien 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 Raad van Bestuur indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de Raad van Bestuur worden ingediend bij de geschilleninstantie.

#### **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.

#### **Artikel 16      Registratie**

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## **Artikel 17      Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1.      ZorgSaam bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtdossier wordt twee jaar bewaard na beëindiging van de klachtbehandeling.
2.      Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 18      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 19      Kosten**

1.      Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2.      De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

## **Artikel 20      Jaarverslag**

De Raad van Bestuur, de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris brengen jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een gezamenlijk geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door hen behandelde klachten en de strekking van haar adviezen en oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

## **Artikel 21      Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van ZorgSaam geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun eventuele vertegenwoordigers.

## **Artikel 22      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 acht.

2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, cliëntenraad, de centrale ondernemingsraad, het bestuur medische staf en de verpleegkundige en verzorgende adviesraad.

### **Artikel 23      Overgangsbepaling**

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

### **Artikel 24      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur voor aan de cliëntenraad voor verzuamd advies, en ter advisering aan de centrale ondernemingsraad, het bestuur medische staf en de verpleegkundige en verzorgende adviesraad.

### **Artikel 25      Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 september 2023.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: 'klachtenregeling ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen'.

