

KLACHTENREGELING

AUG 2022

INLEIDING

Iedereen heeft recht op goede zorg. Daarom is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ("Wkkgz") per 1 januari 2016 van kracht gegaan teneinde zorg te dragen voor verantwoorde zorg die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de beroepsgroep. In het verlengde hiervan wordt in de Wkkgz geregeld op welke wijze met klachten en geschillen over de zorg dient te worden omgegaan. Een van de belangrijkste doelstellingen van de Wkkgz is immers openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en het leren ervan om de kwaliteit van de zorg op die manier te handhaven en te verbeteren.

De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders zoals zorginstellingen en zelfstandigen in de zorg (zoals zzp'ers). Op grond van de Wkkgz is iedere zorgaanbieder verplicht een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te stellen waar een belanghebbende kosteloos terecht kan indien zij klachten over de zorgaanbieder en/of de zorgverlener heeft. De klachtenfunctionaris dient een gesprek aan te gaan met de belanghebbende. Lost een gesprek het probleem niet op, dan kan de belanghebbende een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de erkende onafhankelijke geschilleninstantie (waartoe iedere zorgaanbieder dient te zijn aangesloten). Deze geschilleninstantie doet een bindende uitspraak waar zowel de belanghebbende als aangeklaagde zich aldus aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Zorg Supportgroep B.V. ("Zorg Supportgroep") doet er alles aan om aan haar cliënten goede zorg te verlenen. Dit betekent dat Zorg Supportgroep voldoet aan alle in de Wkkgz opgenomen verplichtingen (waaronder het instellen van een interne klachtenregeling) om de kwaliteitsstandaarden in de thuiszorg te handhaven en te bewaken.

Ter verduidelijking van het proces van de klachtenafhandeling binnen de organisatie van Zorg Supportgroep, heeft Zorg Supportgroep daarom een interne klachtenregeling getroffen en de regels hieromtrent in deze interne klachtenregeling ("**Klachtenregeling**") neergelegd. Een belanghebbende dient immers de mogelijkheid te hebben om onvrede of een klacht, binnen de organisatie van Zorg Supportgroep te kunnen neerleggen. Door een heldere klachtenprocedure is het voor een belanghebbende duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kunnen worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan.

De Klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten op tijd worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Ook biedt het zorgverleners van Zorg Supportgroep belangrijke informatie om de kwaliteit van de thuiszorg te bevorderen.

01 DEFINITIES

De in de Klachtenregeling met een hoofdletter geschreven woorden en begrippen hebben de navolgende betekenis die daaraan is toegekend:

Aangeklaagde: de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij Zorg Supportgroep dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van Zorg Supportgroep verricht (bijvoorbeeld een Zorgverlener);

Artikel: een artikel van de Klachtenregeling;

Belanghebbende:

Bijlage: betekent een bijlage bij de Klachtenregeling;

Cliënt: bestaande en toekomstige zorgvrager die aan Zorg Supportgroep Zorg vraagt of van Zorg Supportgroep en/of Zorgverlener Zorg verkrijgt;

Geschil: een klacht, die na behandeling conform de Klachtenregeling, niet naar tevredenheid van Cliënt is opgelost en Cliënt daarin niet berust.

Klacht: door een Klager gedane:

- I. uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een Cliënt in het kader van de zorgverlening door Zorg Supportgroep en/of een Zorgverlener; of
- II. uiting van ongenoegen over organisatorische aspecten van zorgverlening aan Cliënt door Zorg Supportgroep;

Klachtenregeling: heeft de betekenis als daaraan is gegeven in de inleiding van de Klachtenregeling;

Klachtenfunctionaris: de in het kader van de Klachtenregeling en op grond van de verplichting neergelegd in de Wkkgz door Zorg Supportgroep benoemde klachtenfunctionaris;

Klager: de natuurlijke persoon die een Klacht indient. Klager is:

- I. Cliënt;

- II. een vertegenwoordiger van Cliënt; of
- III. nabestaande(n) van een overleden Cliënt;

Oordeel: een schriftelijke reactie inhoudende een (voorlopig of definitief) standpunt over een Klacht van of namens Zorgaanbieder;

Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

Zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig in opdracht van of in dienstverband van Zorg Supportgroep aan Cliënten Zorg verleent.

02 DOEL KLACHTENREGELING

Het doel van de Klachtenregeling is om:

- a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van onvrede en/of een Klacht;
- b. de rechtspositie van Klager te beschermen door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van Klachten te bieden;
- c. herstel van de relatie tussen Klager en Aangeklaagde op basis van wederzijds vertrouwen te bevorderen;
- d. de kwaliteit van de Zorg van Zorg Supportgroep te behouden en te bevorderen.

03 UITING ONVREDE/INDIENING KLACHT

Indien en voor zover een Belanghebbende niet tevreden is over een Zorgverlener en/of Zorg Supportgroep en voornemens is een Klacht in te dienen, is de procedure voor het behandelen van onvrede en/of een Klacht bij voorkeur als volgt:

Informeel eerste gesprek over onvrede

- 3.1 Een Belanghebbende wendt zich bij onvrede allereerst tot de betrokken Zorgverlener of diens leidinggevende teneinde tot een informele oplossing te komen. De Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld diens onvrede tijdens een informeel gesprek te bespreken. Indien voor het proces bevorderlijk, worden bij dit gesprek andere personen betrokken, zoals de Klachtenfunctionaris, tenzij Belanghebbende hiertegen bezwaar maakt.

Informeel tweede gesprek met Klachtenfunctionaris

- 3.2 Indien Belanghebbende na het eerste gesprek nog steeds onvrede heeft en de Klachtenfunctionaris niet bij dit gesprek aanwezig was, wordt er een tweede gesprek aangegaan tussen Belanghebbende en de Klachtenfunctionaris. Klachtenfunctionaris en Belanghebbende proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- 3.3 Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.

Indiening Klacht: Klachtenformulier

- 3.4 Indien de in artikel 4.1 en 4.2 bedoelde gesprekken niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt dan wel indien zich de situatie voordoet dat Belanghebbende zich niet rechtstreeks tot de betrokken Zorgverlener en/of Zorg Supportgroep wilt of durft te wenden, kan Belanghebbende een Klacht indienen.
- 3.5 Een Klacht dient middels het Klachtenformulier te worden ingediend. Het Klachtenformulier is als **Bijlage 1** bij de Klachtenregeling aangehecht. Het Klachtenformulier dient volledig en naar waarheid te zijn ingevuld, ondertekend en gedateerd.
- 3.6 Bij het indienen van een Klacht kan Klager beroep doen op ondersteuning van Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door Klachtenfunctionaris bijstaan van Klager bij het formuleren van de (mondelinge) Klacht.
- 3.7 De datum waarop de Klacht via het Klachtenformulier bij Zorg Supportgroep is ingediend en door Zorg Supportgroep is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure. Per die datum vangt de in artikel 7 bepaalde wettelijke termijnen dan ook aan.
- 3.8 Indien een Klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van Cliënt, kan Zorg Supportgroep verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat Klager in die hoedanigheid handelt.

04 ONTVANKELIJKHEID

- 4.1 Klager zal in zijn klacht niet ontvankelijk worden verklaard indien:
- een klacht geen Klacht is zoals gedefinieerd in artikel 2 van de Klachtenregeling; of
 - hij/zij geen Klager is zoals gedefinieerd in artikel 2 van de Klachtenregeling.
- 4.2 Indien de indiener van een klacht in zijn klacht niet ontvankelijk is, zal Zorg Supportgroep dit schriftelijk aan hem/haar bevestigen.

- 4.3 Indien de klacht op anderen dan Zorg Supportgroep betrekking heeft, zal Zorg Supportgroep er zorg voor dragen dat de behandeling van die klacht wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij die klager aan Zorg Supportgroep daarvoor geen toestemming geeft.

05 KLACHTENBEHANDELING

- 5.1 Na ontvangst van het Klachtenformulier, stuurt Zorg Supportgroep de Klacht ter verdere behandeling door naar Klachtenfunctionaris.
- 5.2 Klachtenfunctionaris neemt contact op met Klager om in overleg en samenspraak met Klager te bepalen op welke wijze de Klacht het best behandeld kan worden.
- 5.3 Bij de behandeling van de Klacht zal Klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen. Klachtenfunctionaris dient ook Aangeklaagde in de gelegenheid te stellen om zijn zienswijze op de Klacht te geven.
- 5.4 Klager, Aangeklaagde en Zorg Supportgroep worden schriftelijk door Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de Klacht.
- 5.5 Met inachtneming van de voorafgaande schriftelijke toestemming van Klager en Zorg Supportgroep, kan Klachtenfunctionaris een onafhankelijke derde partij (bijvoorbeeld een deskundige) inschakelen, indien hij het nodig acht om tot een oplossing van de Klacht te komen.
- 5.6 Zorg Supportgroep dient aan Klager schriftelijk op de hoogte te stellen van de uitkomst van de Klachtenbehandeling waarbij Zorg Supportgroep de uitkomst van de Klachtenbehandeling volledig motiveert (d.w.z. met redenen omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de Klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe eventueel is besloten, zullen zijn gerealiseerd).
- 5.7 De Klachtbehandeling eindigt indien en voor zover:
- Klager aan Klachtenfunctionaris, Aangeklaagde en/of Zorg Supportgroep schriftelijk mededeelt dat de Klacht niet meer behandeld hoeft te worden. De datum van de schriftelijke bevestiging geldt als einddatum van de Klachtenbehandeling;
 - Klager mondeling aan Klachtenfunctionaris, Aangeklaagde en/of Zorg Supportgroep mededeelt dat de Klacht niet meer behandeld hoeft te worden, in welk geval Zorg Supportgroep deze mededeling onverwijld aan Klager schriftelijk bevestigt. De datum van de schriftelijke bevestiging geldt als einddatum van de Klachtenbehandeling.

5.8 Indien Klager gedurende de Klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de Klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting van de Klacht wordt afgezien.

06 TERMIJNEN

6.1 Een Klacht dient te worden ingediend binnen één (1) jaar nadat Klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van Aangeklaagde een Klacht zou kunnen opleveren.

6.2 Indien de in Artikel 7 lid 1 genoemde termijn is verstreken, zal de Klacht in behandeling worden genomen nadat Klager schriftelijk de reden van de overschrijding van die termijn voldoende gemotiveerd heeft toegelicht.

6.3 Uiterlijk binnen zes (6) weken nadat de Klacht overeenkomstig Artikel 4 is ingediend, ontvangt Klager de uitkomst van de Klachtenbehandeling overeenkomstig het bepaalde in Artikel 6 lid 6. De termijn van zes (6) weken kan door Zorg Supportgroep met ten hoogste vier (4) weken worden verlengd, indien dit naar het oordeel van Klachtenfunctionaris en/of Zorg Supportgroep voor een zorgvuldige behandeling van de Klacht noodzakelijk is.

6.4 Indien Zorg Supportgroep binnen uiterlijk tien (10) weken niet tot een uitkomst van de Klachtenbehandeling kan komen wegens gebrek aan tijd voor een zorgvuldige behandeling van de Klacht, kan de termijn door Zorg Supportgroep conform de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Klager zoveel langer worden verlengd als nodig is.

07 KLACHTENFUNCTIONARIS

7.1 Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. op informele wijze tot een bevredigende oplossing komen door het eerste en eventueel het tweede gesprek conform het bepaalde in Artikel 4 lid 1 en lid 2 met Belanghebbende aan te gaan;
- b. Klager en/of Aangeklaagde informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
- c. Klager op diens verzoek bij te staan bij het formuleren van de Klacht;
- d. Klager op diens verzoek informeren en adviseren over de wijze van indiening van een Klacht middels het Klachtenformulier;
- e. zorgvuldig alle mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de Klacht te komen.

- 7.2 Bij de uitoefening van zijn taken zoals in Artikel 8 lid 1 is bepaald, heeft Klachtenfunctionaris de bevoegdheid al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces van de Klachtenbehandeling.
- 7.3 Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover Klager, Zorg Supportgroep en Aangeklaagd (indien Zorg Supportgroep niet Aangeklaagde is). Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van zijn functie.
- 7.4 Indien Klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de Klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door Klachtenfunctionaris bij Zorg Supportgroep te worden gemeld. Zorg Supportgroep zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
- 7.5 Zorg Supportgroep waarborgt dat Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

08 GESCHILLENINSTANTIE ZORG SUPPORTGROEP

Er is sprake van een geschil, indien Klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de Klachtbehandeling en van oordeel is dat de Klacht niet is opgelost. Het geschil kan schriftelijk worden voorgelegd aan de onafhankelijke erkende geschilleninstantie waar Zorg Supportgroep bij is aangesloten.

09 INFORMATIE

- 9.1 Zorg Supportgroep draagt er zorg voor dat de Klachtenregeling publiekelijk toegankelijk is door het onder andere op haar website te plaatsen, het aan Cliënt te verstrekken en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van onvrede of een mogelijke Klacht.
- 9.2 Zorg Supportgroep informeert de Zorgverleners over de Klachtenregeling en verzoekt hen conform de Klachtenregeling te handelen.

10 KOSTEN

- 10.1 Klager is voor de Klachtbehandeling zoals neergelegd in de Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

10.2 Indien voor de Klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op de Klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van Zorg Supportgroep.

10.3 Indien Klager bij de Klachtbehandeling (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor rekening van Klager.

11 GEHEIMHOUDING

11.1 De bij de Klachtbehandeling betrokken personen zijn te allen tijde gehouden alle informatie en bedrijfsgegevens ten aanzien van alle andere betrokken personen en de in het kader van de Klachtbehandeling te zijner kennis gekomen of ontwikkelde informatie over die personen, geheim te houden. Het is aan alle betrokkenen van de Klachtbehandeling verboden om bedoelde informatie aan te wenden voor eigen gebruik of gebruik door derden.

11.2 Zorg Supportgroep zal alle wettelijke bepalingen met betrekking tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van alle bij de Klachtbehandeling betrokken personen in acht nemen.

11.3 De in Artikel 12 lid 1 bedoelde geheimhoudingsverplichting geldt zowel tijdens als na de afloop van de Klachtenbehandeling.

11.4 Het in Artikel 12 lid 1 opgenomen verbod geldt niet indien en voor zover de bij de Klachtbehandeling betrokken persoon op grond van wet- en regelgeving gehouden is bepaalde mededelingen te doen en evenmin ten aanzien van informatie die voor het publiek toegankelijk is, behoudens indien die publieke toegankelijkheid is ontstaan als gevolg van een overtreding van de in Artikel 12 lid 1 opgenomen verboden.

12 PRIVACY EN VERWERKING PERSOONSgegevens

12.1 Zorg Supportgroep zal alle wettelijke bepalingen met betrekking tot bescherming van de persoonsgegevens, persoonlijke levenssfeer en privacy van alle bij de Klachtbehandeling betrokken personen in acht nemen.

12.2 Zorg Supportgroep zal de in Artikel 13 lid 1 bedoelde persoonsgegevens maximaal 2 jaar, nadat de Klachtbehandeling is afgerond, bewaren, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze persoonsgegevens langer te bewaren.

12.3 In het kader van de Klachtbehandeling, is Klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het door Zorg Supportgroep aangewezen (digitaal) systeem.

13 INWERKINGTREDEN

De Klachtenregeling is op juli 2021 vastgesteld door de Raad van Bestuur van Zorg Supportgroep en treedt per de voornoemd datum in werking.^[1]_[SEP]