

KLACHTENREGELING

INTERAKTCONTOUR

Juni 2021

Behandeling van klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a) Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie InteraktContour zorg verleent of heeft verleend;
- b) onvrede / informele klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door InteraktContour of door een persoon die voor InteraktContour werkzaam is, die is ingediend bij een medewerker, leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon;
- c) formele klacht: schriftelijke klacht over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door InteraktContour of door een persoon die voor InteraktContour werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur of rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtencommissie van de VGU, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- d) klager: degene die een klacht of een formele klacht indient;
- e) aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de (formele) klacht betrekking heeft;
- f) Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van InteraktContour;
- g) klachtenfunctionaris: degene die binnen InteraktContour belast is met de opvang van klachten;
- h) zorg: zorg of dienst als omschreven in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- i) nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;

- j) vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- k) waarnemend klachtenfunctionaris: indien de klachtenfunctionaris zijn taak om welke reden dan ook niet, of onvoldoende onafhankelijk, kan uitvoeren zal hij worden vervangen door een van tevoren aangewezen vervanger.
- l) cliëntvertrouwenspersoon: degene die door InteraktContour is aangewezen om vanuit een onafhankelijke positie bijstand te verlenen aan cliënten in geval van onvrede of een (ophanden zijnde) klacht.
- m) klachtencommissie: de door InteraktContour ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie van de VGU die conform het reglement van de klachtencommissie klachten onderzoekt en beoordeelt.
- n) geschillencommissie: de externe geschilleninstantie, de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg van de VGN, waarbij InteraktContour zich - conform de vereisten van de Wkkgz - heeft aangesloten.

Hoofdstuk 2 Onvrede en informele klachtenbehandeling

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

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid of klacht bespreken met:

- a. een medewerker;
- b. een leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker kan indien hij dit wenst zijn leidinggevende betrekken bij het gesprek.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a) hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b) hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun (formele) klacht;
 - c) hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de waarnemend klachtenfunctionaris.
9. Indien de klachtenfunctionaris zijn taak om welke reden dan ook niet onafhankelijk kan uitvoeren zal hij worden vervangen door de waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Positie en waarborg onafhankelijkheid Cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon staat de klager bij inzake een klacht. De klager kan ook anoniem blijven. In dat geval dient de cliëntvertrouwenspersoon de klacht in namens de cliënt zonder de identiteit van de cliënt bekend te maken.
2. De cliëntvertrouwenspersoon vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij InteraktContour of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

3. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. InteraktContour onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. InteraktContour stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:

- a) (eerste) Opvang.
- b) Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- c) Bijstand.
- d) Begeleiding bij bijzondere situaties.
- e) Voorlichting over klachtrecht en klachtenmanagement.
- f) Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
- g) Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij InteraktContour.

Artikel 7 Bevoegdheden cliëntvertrouwenspersoon

1. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
2. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
3. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden in overleg met de klachtenfunctionaris over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Hoofdstuk 3 Formele klachtenbehandeling

Artikel 8 Het indienen van een formele klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a) de cliënt;
 - b) diens vertegenwoordiger;
 - c) diens gemachtigde;
 - d) diens zaakwaarnemer;
 - e) diens nabestaanden;
 - f) de cliëntvertrouwenspersoon namens een cliënt.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht in gesprek met de klager op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien de Raad van Bestuur wel bevoegd is, is artikel 11 van toepassing.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan De klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a) deze betrekking heeft op een handeling die de Raad van Bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b) een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. De klacht wordt doorgestuurd ter behandeling naar de klachtencommissie van de VGU, tenzij de klager voorkeur heeft voor een andere wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen (vergelijk hoofdstuk 2).
2. De klachtencommissie van de VGU handelt conform haar reglement. De werkwijze is in het kort in artikel 14 beschreven.

Artikel 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 of per e-mail aan de Raad van Bestuur of richting de klachtencommissie van de VGU te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 14 Klachtencommissie VGU

1. De formele klacht die bij de Raad van Bestuur is ingediend, wordt ter behandeling doorgestuurd naar de klachtencommissie van de VGU, tenzij de klager voorkeur heeft voor een andere wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Ook kan de klager er voor kiezen de klacht rechtstreeks te richten aan de klachtencommissie van de VGU. Deze beoordelende instantie werkt conform een door de VGU vastgesteld reglement. De Raad van Bestuur legt tevoren het reglement van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de Centrale Cliëntenraad.
2. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor. InteraktContour ziet er op toe dat een door haar ingeschakelde (externe) klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.
3. Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige externe klachtencommissie.
4. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van InteraktContour binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.
In de reactie op de uitspraak geeft de Raad van Bestuur aan of InteraktContour overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de Raad van Bestuur in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of InteraktContour deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het vorige lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 4 De Geschillencommissie

Artikel 15 Geschillencommissie

1. Indien een formele klacht, na behandeling conform hetgeen is vermeld in hoofdstuk 3, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
(www.degeschillencommissiezorg.nl)

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 17 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 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 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 20 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 21 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 23 **Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad.

Artikel 24 **Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op 01/07/2021
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.