

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Raad van Bestuur**

## Klachtenregeling Beweging 3.0

**Beweging 3.0**

Postbus 2633

3800 GD Amersfoort

Tel. 033 – 476 37 61

Fax 033 – 476 37 59

[www.beweging3.nl](http://www.beweging3.nl)

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

## Colofon

Titel	Klachtenregeling Beweging 3.0
Ondertitel	
Versie	1.2
Referentie	180730

## Versiebeheer

<b>Versie</b>	<b>Referentie</b>	<b>Wijziging(en)</b>
1.0	161118	concept
1.1	170221	definitief
1.2	180730	aanpassing in verband met opheffing klachtencommissie

© 2018 [Beweging 3.0](#)

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Beweging 3.0.

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

## Inhoudsopgave

1	Inleiding en toelichting.....	4
2	Algemene bepalingen.....	5
3	Klachtenopvang .....	7
4	Klachtenbehandeling.....	11
5	Overige bepalingen.....	19

# 1 Inleiding en toelichting

## *Achtergrond*

In dit document wordt de klachtenregeling van Beweging 3.0 beschreven. Deze is gebaseerd op de modelklachtenregeling van Actiz en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) .

De modelklachtenregeling is een bewerking van de modelregeling die was opgesteld op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). De Wkcz is op 1 januari 2016 vervangen door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

## *Doel klachtenregeling*

Het doel van deze klachtenregeling is tweeledig. Enerzijds biedt het cliënten en hun familie en/of (wettelijk) vertegenwoordiger<sup>1</sup> een laagdrempelige procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten. Anderzijds geeft het Beweging 3.0 de kans om (structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorg- en dienstverlening op grond van ontvangen klachten te signaleren en deze signalen aan te wenden voor het verbeteren van de kwaliteit.

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

## *Route klachtafhandeling*

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

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

---

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

## 2 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder: stichting Beweging 3.0;
- b. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Beweging 3.0;
- c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. 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 de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een BOPZ-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager: degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. klachtenbemiddelaar: diegene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van en bemiddeling bij klachten van cliënten;
- i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- j. oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

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

k. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel om schadevergoeding verzoekt;

l. termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

m. vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij a, d, e, f en i worden hieronder toelicht.*

#### *a. zorgaanbieder*

*De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de Raad van Bestuur. (Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de Raad van Bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.)*

#### *c. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is overgenomen uit artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.*

*(Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.*

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

*Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris desgewenst uitgesloten worden. Dit geldt ook voor de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillencommissie. Indien hiervoor gekozen wordt, moet dat expliciet in de bepaling over respectievelijk de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie worden opgenomen.)  
(Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Dan kan de klachtenregeling ook gebruikt worden voor klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.)*

#### *d. 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. .*

*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende personen niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze modelregeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de Raad van Bestuur of de persoon / instantie die de Raad van Bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.*

*In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In deze modelregeling worden klachten met en zonder verzoek tot schadevergoeding beide geregeld. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.*

#### *h. klachtenbemiddelaar*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder '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. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. Beweging 3.0 kiest voor de term klachtenbemiddelaar.*

## 3 Klachtenopvang

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is; of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenbemiddelaar.

### **Toelichting**

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenbemiddelaar zijn uitgewerkt in artikel 4.*

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

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. Dit kan alleen met toestemming van de cliënt.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **Toelichting**

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

## **Artikel 4 De klachtenbemiddelaar**

1. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, 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 cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.



2. De klachtenbemiddelaar richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Daarbij houdt de klachtenbemiddelaar rekening met de belangen van de zowel de klager als de aangeklaagde.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenbemiddelaar registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

### **Toelichting**

*In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de bemiddelaar die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenbemiddelaar. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.*

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

#### *Lid 2*

*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', 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.*

*Deze modelregeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenbemiddelaar. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.*

#### *Lid 3*

*Bij het opstellen van een functiebeschrijving kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de modelfunctiebeschrijving die de VKIG heeft opgesteld. Deze is gepubliceerd op [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)*

#### *Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenbemiddelaar in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenbemiddelaar heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.*

#### *Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenbemiddelaar benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

#### *Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de ondernemingsraad en voor de bemiddelaar voor de gegevensbescherming.*

#### *Lid 7*

*Deze bepaling geeft de klachtenbemiddelaar de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de Raad van Bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenbemiddelaar in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken. Als de klachtenbemiddelaar van mening is dat de Raad van Bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Raad van Bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

#### *Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenbemiddelaar 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenbemiddelaar zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenbemiddelaar kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenbemiddelaar kunnen waarnemen.*

*In de modelregeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenbemiddelaar niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenbemiddelaar, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenbemiddelaar een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenbemiddelaar.*

*De modelregeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenbemiddelaar of om deze ad hoc aan te wijzen.*

## 4 Klachtenbehandeling

### **Artikel 5 Het indienen van een 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.
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 klachtenbemiddelaar is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar te proberen de klacht informeel 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.

#### **Toelichting**

##### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten beoordeelt en bepaalt of maatregelen genomen worden naar aanleiding van een klacht. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De*

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

*Wkkgz laat de Raad van Bestuur de ruimte om deze taak aan iemand anders op te dragen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur van die beleidsruimte geen gebruik maakt en zelf de verantwoordelijkheid houdt voor de uitoefening van deze taak. In lid 1 wordt daarom aangegeven dat klachten worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Dit houdt niet in dat een lid van de Raad van Bestuur persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.*

#### *Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze modelregeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.*

#### *Lid 3*

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol. Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

*De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.*

## **Artikel 6 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.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
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.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*In uitzonderlijke gevallen is de Raad van Bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

#### *Lid 2*

*De Bopz bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 41 Bopz niet door de Raad van Bestuur worden beoordeeld maar door de klachtencommissie. Een variant van deze modelregeling voorziet in een regeling van de werkwijze van de Bopz-klachtencommissie.*

*De volgende beslissingen worden in artikel 41 Bopz genoemd:*

- \* *de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*
- \* *de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- \* *de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- \* *de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;*
- \* *de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

#### *Lid 3*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de Raad van Bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

## **Artikel 7      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur 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 betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens 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.

### **Toelichting**

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.*

## **Artikel 8      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. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
  
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren (hoor en wederhoor);
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

## **Toelichting**

### *Lid 1*

*De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.*

*Deze modelregeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.*

*Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenbemiddelaar hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de Raad van Bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Raad van Bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze modelregeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoek zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze modelregeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.*

*De Raad van Bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.*

*Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.*

### *Lid 2*

*Deze modelregeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Raad van Bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.*

## **Artikel 9 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 10      Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. 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 het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur 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 beoordeeld 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 geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. 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 derde 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.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Raad van Bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.*

#### *Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de*



**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

*Raad van Bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Raad van Bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de Raad van Bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

*Lid 3*

*Dat de Raad van Bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

*Lid 4*

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. In 2016 geldt een termijn van twaalf maanden nadat de klager zijn klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend.*

## **Artikel 11      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 ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

### **Toelichting**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij*

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

*verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.*

## **Artikel 12                    Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

### **Toelichting**

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Commissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg van De Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/> Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag*

## **Artikel 13                    Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

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

### **Toelichting**

*Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College bescherming persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.*

## **Artikel 14                    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

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

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

### ***Toelichting***

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

## **5 Overige bepalingen**

### **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 16 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 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

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

### ***Toelichting***

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

### **Artikel 18 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 klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

**Datum:** 30 juli 2018

**Betreft:** Klachtenregeling Beweging 3.0

**Status:** Definitief

### ***Toelichting***

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

## **Artikel 19                      Onvoorziene omstandigheden**

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

## **Artikel 20                      Vaststelling en wijziging regeling**

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

### ***Toelichting***

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).*

## **Artikel 21                      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.