

Klachtenregeling Inovum-Wlz-Zvw-Wzd

Klachtenregeling Inovum

(gebaseerd op de model-klachtenregeling leden Actiz)

De regeling betreft zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en vanuit de Zorgverzekeringswet (ZvW). De regeling is inclusief Wzd-klachten, de Regionale klachtencommissie, de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) en de landelijke geschillencommissie Zorg

De klachtenregeling is niet van toepassing op klanten maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De klachtenregeling is gebaseerd op de Modelklachtenregeling Wkkgz – ActiZ / LOC (mei 2016).

Voorwoord

Clënten 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 wij als zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij 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.

Wkkgz en klachtenregeling

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is afgesproken in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet en het daarbij horende Uitvoeringsbesluit Wkkgz verplicht organisaties zoals Inovum tot het hebben van een klachtenregeling waarin o.a. vastgelegd is hoe je een klacht kan indienen en hoe een klacht behandeld wordt.

Wet zorg en dwang en klachtenregeling

Omdat Inovum ook locaties heeft die aangemerkt zijn als een Wzd-accomodatie, is bovendien de Wet zorg en dwang van toepassing. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wzd. Ook deze zijn opgenomen in deze klachtenregeling

Voor klachten vallend onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo; o.a. hulp in de huishouding thuis) geldt een andere klachtenregeling. Deze regeling is ook te vinden op op intranet.

De klachtenregelingen zijn te raadplegen via de website van Inovum www.inovum.nl

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: de stichting Inovum;
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. raad van bestuur SOK : de raad van bestuur Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling;
 - d. klachtencommissie SOK: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - e. KCOZ : de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, zoals bedoeld in artikel 2 Wzd;
 - f. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - g. 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 zorg aanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - h. Wzd-klacht: een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend.
 - i. klager: degene die een klacht indient;
 - j. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - k. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;

- l. cliëntenraad¹: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is in gesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. zittingscommissie de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- n. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand oudt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- o. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg 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

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de regionale klachtencommissie, een Wzd-klacht kan worden ingediend bij de KCOZ.

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 klachtenfunctionaris.
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.
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.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris 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 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. De zorgaanbieder werkt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris 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 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 een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Interne Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

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 klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris 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.

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 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wzd 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.

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 de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

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;
- 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.

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.

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.

Hoofdstuk 4 Externe klachtbehandeling: klachtencommissie SOK

(van de regionale Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling)

Artikel 12 Klachtencommissie

1. Inovum is aangesloten bij de regionale Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling. Het bestuur van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling (hierna te noemen het bestuur-SOK) stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuur-SOK ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 35 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het bestuur-SOK stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 13 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuur-SOK benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuur-SOK stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuur-SOK benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie. Indien er organisaties zijn aangesloten die geestelijke gezondheidszorg aanbieden, benoemt het bestuur ook een psychiater tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 14 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door het bestuur-SOK.
2. Het bestuur-SOK ontslaat een lid van de klachtencommissie: a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen; b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur-SOK de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 15 Ambtelijk secretaris

1. Het bestuur-SOK stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuur-SOK de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het bestuur-SOK stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie SOK

Artikel 16 Het indienen van een klacht

1. Een klacht, niet zijnde Wzd-klacht*, kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.

*NB - Inovum heeft er voor gekozen de Wzd klachten (artikel 55 Wzd) te laten behandelen door de landelijke KCOZ commissie (zie hoofdstuk 6).

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.

Artikel 17 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

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.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangst-bevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

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 klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, 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.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 18 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtencommissie brengt zo spoedig advies uit over de beoordeling van de klacht. De commissie streeft naar een termijn van 8 à 9 weken maar is hierbij afhankelijk van de beschikbaarheid van de vertegenwoordigers van klager en instelling respectievelijk de leden van de Commissie Klachtbehandeling. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 19 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie 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 klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 20 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien 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.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie 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 voorzitter, 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 voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 21 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur en de directeur/locatiemanager van de zorgaanbieder

1. De klachtencommissie stuurt de directeur/locatiemanager van de instelling en de Raad van Bestuur een afschrift van iedere ingediende klacht.
2. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directeur/locatiemanager en de Raad van Bestuur.
3. De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem/haar te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur en de directeur/locatiemanager heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 22 Behandeling klacht

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtencommissie.
2. Een lid van de klachtencommissie kan weigeren deel te nemen aan de behandeling, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

Artikel 23 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 klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 24 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd 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 de zorgaanbieder.

Artikel 25 Hoorzitting

1. De klachtencommissie 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 de zorgaanbieder in stand worden 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 gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 26 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 commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 27 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. 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;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
- de klager;
 - de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - de aangeklaagde;
 - de Raad van Bestuur.

Artikel 28 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 18, lid 2, 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 bij de klachtencommissie.

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 deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel 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. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

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 derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de landelijke 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 5 Landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Externe landelijke klachtencommissie voor het behandelen van klachten Wet zorg en dwang.

Artikel 29 Welke klachten kunnen worden ingediend bij de KCOZ

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden ;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

Artikel 30 Taak KCOZ

1. De KCOZ is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De KCOZ is ingesteld door ActiZ, Ieder(in), KansPlus, LOC, LSR en VGN.
2. De KCOZ heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun

klachtenregeling, de KCOZ met deze taak hebben belast.

3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de KCOZ niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Voor de bevoegdheid van de KCOZ om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

Artikel 31 Werkwijze KCOZ

1. De KCOZ verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet zorg en dwang en van deze regeling.
2. De KCOZ is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

Artikel 32 Procedure behandeling van klachten door de KCOZ en andere bepalingen

De procedure m.b.t.de behandeling van klachten door de KCOZ en andere bepalingen zijn vastgelegd in de Klachtenregeling KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) > [klik hier voor de volledige KCOZ-regeling](#)

De KCOZ heeft een eigen website met meer informatie: <https://www.kcoz.nl/home>

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 33 Landelijke Geschillencommissie Zorg

1. Indien een klacht, niet zijnde een Wzd-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 landelijke GeschillencommissieZorg, tenzij het een Wzd klacht betreft. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.
3. De Landelijke Geschillen Commissie Zorg heeft een website met meer informatie:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Artikel 33 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 34 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. De bewaartermijnen van de KCOZ en de Geschillen Commissie Zorg staan aangegeven in het betreffende reglement.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 35 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 36 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden door de zorgaanbieder en klachtencommissie geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

2. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure bij laten staan door een zelf gekozen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten verbonden aan deze gevraagde bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
3. Of de KCOZ kosten in rekening brengt staat aangegeven in het reglement KCOZ.
4. Voor behandeling van een geschil brengt de landelijke Geschillencommissie Zorg wordt een bedrag in rekening. In het reglement van de Geschillencommissie staat om welk bedrag het kan gaan en voor wie de rekening is.

Artikel 37 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 38 Openbaarmaking klachtenregeling

1. 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.
2. De zorgaanbieders maken deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
3. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
4. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 39 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 klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 40 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 41 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.

Artikel 42 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op **01-01-2017**

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Inovum

- Telefoonnummer 06 35 11 77 94
- E-mail: klacht@inovum.nl
- Schriftelijk middels een brief: t.a.v. klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon, Nieuw-Loosdrechtsedijk 24, 1231 KX Loosdrecht
- Op <https://www.inovum.nl/> via het online [klachtenformulier](#).
- Vaste werkdag klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon is dinsdag en vrijdag tussen 10:00 en 16:00 uur.

Raad van Bestuur Inovum

- Schriftelijk middels een brief: t.a.v. Raad van Bestuur, Nieuw-Loosdrechtsedijk 24, 1231 KX Loosdrecht
- Telefoonnummer 035 5888555
- E-mail: info@inovum.nl

Regionale klachtensommissie SOK (Stichting onafhankelijke klachtbehandeling)

Klachten kunnen gestuurd worden naar onderstaand adres:

Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

Cornelis Schellingerlaan 303703 SH Zeist

E-mail: edith.hageman@gmail.com

Telefoonnummer: 06 15415815

Landelijke klachten commissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

www.kcoz.nl

Stuur een mail naar info@kcoz.nl of spreek een bericht in op 085 – 077 2060.

Landelijke Geschillencommissie Zorg

www.degeschillencommissie.nl

Telefoonnummer: 070 3105380

Het bezoekadres van Geschillencommissie Zorg is:

Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag,

Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Of vul het digitale formulier in op de website

[1] Met cliëntenraad wordt bedoeld de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden.