

## **KLACHTENREGELING ZP-ER IN DE ZORG WKKGZ/WMO/WZD**

### **Inleiding**

Deze klachtenregeling beschrijft de procedure die geldt wanneer een persoon een klacht wil indienen tegen een zelfstandige zorgaanbieder die aan hem of haar zorg verleent. Op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (de "Wkkgz") zijn zorgaanbieders- waaronder in bepaalde gevallen ook zelfstandigen- verplicht een klachtenregeling te hanteren en zich aan te sluiten bij een Geschilleninstantie. Dit om laagdrempelige klachtenafhandeling van cliënten te faciliteren. Aangesloten bij ZP-er in de Zorg kunnen zich bij deze klachtenregeling aansluiten.

De klachtenregeling is vastgesteld door de organisatie 'ZP-er in de Zorg' en conform artikel 13 lid 2 Wkkgz vastgesteld in samenwerking met een representatieve organisatie van cliënten. De klachtenregeling treedt op [datum] in werking. Indien noodzakelijk kan de klachtenregeling worden gewijzigd. Wijzigingen worden vastgesteld in overeenstemming met de representatieve organisatie van cliënten en op passende wijze onder de aandacht gebracht van zorgaanbieders en cliënten. De zorgaanbieders aangesloten bij ZP-er in de zorg brengen deze regeling bij hun cliënten onder de aandacht.

Deze klachtenregeling is ook van toepassing op klachten ten aanzien van de zorg of begeleiding die is geboden in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo). Waar 'zorg' of 'zorgaanbieder' wordt geschreven, kan derhalve ook 'begeleiding' of 'begeleider' (of andere verrichtingen die worden gefinancierd vanuit de Wmo / andere personen die ondersteuning bieden die gefinancierd wordt vanuit de Wmo) in het kader van de Wmo worden gelezen, indien dat toepasselijk is.

Nu Wmo-zorg niet valt onder de reikwijdte van de Wkkgz, gelden niet alle bepalingen in deze klachtenregeling onverkort voor de klachten in het kader van de Wmo. Daar waar de regeling geen toepassing vindt in het kader van de Wmo-klacht, wordt dit in dit reglement aangegeven.

Voor zover het een klacht betreft ten aanzien van een onderwerp zoals beschreven in artikel 55 van de wet zorg en dwang (Wzd) geldt een specifieke procedure. Deze klacht kan, eventueel na een informeel traject tussen klager en zorgaanbieder, worden voorgelegd aan de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De onderhavige regeling is, behoudens artikel 12, niet van toepassing op voornoemde specifieke Wzd- klachten.

### **Artikel 1. Begrippen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

#### **1.1 Klager**

De natuurlijke persoon die een klacht indient.

## 1.2 **Zorgaanbieder**

Een solistisch werkende zorgverlener aangesloten bij ZZP-er in de zorg

## 1.3 **Cliënt**

Diegene die gebruik wil maken of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

## 1.4 **Klacht**

a. Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen een nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder en/of

b. een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

1.5 Artikel 1.4 sub b is niet van toepassing indien het een klacht betreft in het kader van de Wmo. Een klacht van een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd is in dat geval dus geen klacht die valt onder de reikwijdte van deze regeling.

## 1.6 **Klachtenfunctionaris**

De in het kader van deze klachtenregeling door ZZP-er in de zorg aangestelde klachtenfunctionaris

## **Artikel 2. Doel van de regeling**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten;
- b. Recht doen aan de belangen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of nabestaanden;
- c. Indien mogelijk herstellen van de vertrouwens- dan wel behandelrelatie;
- d. Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de door Zorgaanbieders verleende zorg.

## **Artikel 3. De klachtenfunctionaris**

3.1 Klager kan gebruik maken van de klachtenfunctionaris. Die is aangesteld door ZZP-er in de zorg. Er kunnen meerdere klachtenfunctionarissen zijn aangesteld.

3.2 De Klachtenfunctionaris is:

- a. Onafhankelijk van de zorgaanbieder en van de cliënt;
- b. Niet betrokken bij de aangelegenheid waar de klacht betrekking op heeft;
- c. Vrij om de taak uit te voeren die hij conform de wet heeft zonder inmenging van de zorgaanbieder.

3.3 Indien de klachtenfunctionaris betrokken is geweest bij de zorg of de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris op een andere manier in het geding zou kunnen komen, maakt de klachtenfunctionaris dit kenbaar aan ZZP-er in de Zorg en zal er zo snel mogelijk een andere klachtenfunctionaris worden aangesteld.

3.4 De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. Het informeren en adviseren van klager over het indienen van een klacht.
- b. Het helpen van klager bij het formuleren van de klacht.

- c. Het onderzoeken van mogelijkheden tot en oplossing van de klacht te komen.

## **DE KLACHTAFHANDELING**

### **Artikel 4. Het indienen van de klacht**

- 4.1 De klager wendt zich bij voorkeur met onvrede eerst bij de zorgaanbieder om onderling tot een informele oplossing te komen door middel van overleg.
- 4.2 Indien het overleg niet tot op een oplossing leidt, wordt de klager gewezen op deze klachtenregeling en de mogelijkheid een klachtenfunctionaris in te schakelen.
- 4.3 De klacht op basis van deze regeling kan worden ingediend door:
  - a. De cliënt;
  - b. De vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. Een nabestaande van cliënt
  - d. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd.
- 4.4 Artikel 4.3 sub d is niet van toepassing indien het een klacht betreft in het kader van de Wmo. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan in dat geval dus geen klacht indienen op grond van deze regeling.
- 4.5 Indien de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande van een cliënt dan dient bewijs te worden aangehecht waaruit blijkt dat de klager daadwerkelijk vertegenwoordiger, gemachtigde dan wel nabestaande is.
- 4.6 De klager kan zijn klacht kenbaar maken bij ZZP-er in de zorg. Dat dient schriftelijk te gebeuren via het digitale klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van ZZP-er in de Zorg. In het formulier geeft de klager aan of hij toestemming geeft voor het delen van zijn gegevens met de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder. Als deze toestemming ontbreekt, kan de klachtenfunctionaris geen bemiddeling bieden.
- 4.7 Nadat de klacht middels het online formulier is ingediend, zorgt de klachtenfunctionaris van ZZP-er in de zorg ervoor dat deze schriftelijk met de zorgaanbieder wordt gedeeld.
- 4.8 De datum waarop de klacht via één van voornoemde klachtformulieren is ontvangen, geldt als formele aanvangsdatum van de klachtenbehandeling.
- 4.9 De klager dient de klacht in te dienen binnen een termijn van uiterlijk vijf jaar nadat hij bekend was met de klacht of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn of was met de omstandigheid dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren. Wanneer de termijn is verstreken, wordt de klacht alleen in behandeling genomen indien daartoe gegronde redenen zijn.
- 4.10 Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht wanneer:
  - a. Deze wordt ingediend door een ander dan de in 4.3 genoemde personen;
  - b. Deze over een handeling of gedraging gaat die niet valt onder de beschrijving van klacht zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement.
  - c. De zorgaanbieder ten tijde van gedraging waar de klacht op ziet niet was aangesloten bij ZZP-er in de zorg

d. Er sprake is van een in artikel 1.5 en/of artikel 4.4. genoemde situatie.

4.11 De eventuele niet-ontvankelijkheid wordt gemotiveerd aan klager medegedeeld.

#### **Artikel 5. Behandeling klacht door klachtenfunctionaris**

- 5.1 Indien klager aangegeven heeft gebruik te willen maken van een klachtenfunctionaris, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager om te overleggen hoe de klacht het beste kan worden behandeld.
- 5.2 De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op het tot stand brengen van een duurzame en bevredigende oplossing voor klager en zorgaanbieder.
- 5.3 De klachtenfunctionaris zoekt naar een minnelijke oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris past daarbij de beginselen van hoor- en wederhoor toe.
- 5.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager en zorgaanbieder schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de klacht.
- 5.5 Indien de klager geen betrokkenheid van de klachtenfunctionaris wenst, zal zorgaanbieder rechtstreeks met klager proberen tot een oplossing te komen voor de klacht.

#### **Artikel 6. Einde klacht**

- 6.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht zoals beschreven in artikel 4.5, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en weer naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 6.2 Indien zorgvuldig onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het vorige lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 6.3 Met schriftelijke instemming van klager kan de afhandeling daarna zoveel langer als nodig is voor een goede afhandeling worden verlengd. De termijn van verlenging wordt daarbij schriftelijk vastgelegd.
- 6.4 De klachtenbehandeling eindigt zodra en indien de klager de klacht intrekt of anderszins mededeelt de klachtenbehandeling te willen eindigen. Klager kan de klacht schriftelijk en mondeling intrekken. Een mondelinge intrekking wordt door de klachtenfunctionaris dan wel zorgaanbieder schriftelijk bevestigd.
- 6.5 De klachtenafhandeling eindigt eveneens zodra en indien er voor klager en zorgaanbieder een bevredigende oplossing is bereikt, hetgeen schriftelijk aan klager en zorgaanbieder wordt bevestigd.
- 6.6 Voorts eindigt de klachtenafhandeling indien sprake is van een situatie zoals beschreven in artikel 8. Hetgeen beschreven in artikel 8 vindt geen toepassing op klachten over zorg in het kader van de Wmo

#### **Artikel 7. Betrokkenheid meerdere zorgverleners**

- 7.1 Als een klacht betrekking heeft op zorg die in onderlinge samenhang met meerdere zorgaanbieders wordt aangeboden, en klager heeft ook onvrede geuit over de andere zorgaanbieders, dan zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieders in overleg treden om te bekijken hoe de klacht het beste kan worden behandeld.
- 7.2 Hetgeen beschreven in het vorige lid vindt alleen plaats indien klager hiervoor schriftelijke toestemming geeft.

## **Artikel 8      Geschillencommissie zorg**

Indien klager zich niet kan verenigen in de uitkomst van de klachtenbehandeling en van mening is dat de afhandeling en/of bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid en/of de zorgaanbieder niet binnen de termijn (waaronder eventuele verlenging) het schriftelijke oordeel zoals genoemd in artikel 6.1 heeft gegeven, kan het geschil schriftelijk worden voorgelegd aan Erisietsmisgegaan.nl. De behandeling van het geschil vindt dan plaats volgens het Reglement Erisietsmisgegaan.nl.

Voornoemde geldt niet voor klachten over zorg, ondersteuning, begeleiding of andere verrichtingen die worden gefinancierd vanuit de Wmo, nu Erisietsmisgegaan.nl geen bevoegdheid heeft om te oordelen over dergelijke klachten.

## **Artikel 9      Kosten klachtenbehandeling**

- 9.1 Klager is voor de klachtenbehandeling zoals beschreven in deze regeling geen kosten verschuldigd.
- 9.2 Wanneer er een klachtenfunctionaris wordt ingezet komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.

## **Artikel 10.    Vertrouwelijkheid**

- 10.1 Alle bij de klachtenbehandeling betrokken personen houden de verkregen (persoons)gegevens en andere gegevens waarvan het karakter redelijkerwijs vertrouwelijk wordt verondersteld, geheim voor derden.
- 10.2 De vertrouwelijkheid geldt niet indien een wettelijk voorschrift of een uitspraak van de rechter tot bekendmaking verplicht of als de schending van de vertrouwelijkheid nodig is voor een goede uitvoering van de klachtenbehandeling.

## **Artikel 11.    Verwerking persoonsgegevens**

- 11.1 ZP-er in de zorg is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor zorgvuldige behandeling van de gegevens.
- 11.2 Het klachtenformulier genoemd in artikel 4.5 zal rechtstreeks worden ontvangen door de klachtenfunctionaris, opdat anderen de klacht niet tot zich kunnen nemen.

11.3 De persoonsgegevens die bij de behandeling van de klacht worden verwerkt door ZZP-er in de Zorg dan wel de klachtenfunctionaris, worden nadat de behandeling van de klacht is afgerond, niet langer bewaard dan noodzakelijk waarbij een termijn van twee jaar wordt aangehouden door ZZP-er in de zorg, tenzij er zwaarwegende redenen zijn de gegevens langer te bewaren.

#### **Artikel 12. Klachten in het kader van de WZD**

Indien een cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt een klacht heeft over één van de onderwerpen genoemd in artikel 55 van de wet zorg en dwang (WZD), te weten:

- a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft ter zake van opname en (wilsonbekwaamheid)
- b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;
- c. het uitvoeren van het zorgplan voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- d. onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties, zoals bedoeld in artikel 15 Wzd;
- e. het bijhouden van een dossier voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- f. verlof of ontslag, als bedoeld in de artikelen 47 en 48 van de Wzd;
- g. Nakoming van een verplichting of een beslissing van de Wzd-functionaris,

is er sprake van een 'Wzd-klacht' en geldt het bepaalde in deze regeling niet. Een Wzd-klacht wordt eerst kenbaar gemaakt aan de zorgaanbieder. Met instemming van klager en zorgaanbieder kan gebruik worden gemaakt van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van ZZP-er in de zorg om tot een minnelijke oplossing te komen. Indien dat niet gewenst is of geen effect heeft, kan de klacht ter beoordeling worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ neemt de klacht in behandeling conform eigen reglement en is bevoegd te bepalen of de klacht ontvankelijk is of niet. Aan bovenstaande opsomming van onderwerpen kunnen geen rechten worden ontleend.