

## Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg

In dit klachtenreglement is een klachtenregeling opgenomen. Deze klachtenregeling is bedoeld voor (vertegenwoordigers en nabestaanden van) cliënten van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

In Nederland zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling op te stellen. Dit staat in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het is van belang dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De behandeling van een klacht is dan ook gericht op het bereiken van een goede oplossing voor beide partijen.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten van cliënten behandelt over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

Dit klachtenreglement voldoet aan de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - a. *Wkkgz*: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - b. *Uitvoeringsbesluit Wkkgz*: het besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wkkgz, in werking getreden op 1 januari 2016.
  - c. *Zorgaanbieder*: de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
  - d. *Cliënt*: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
  - e. *Klager*: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
  - f. *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder is begaan tegenover een cliënt. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten.
  - g. *Klachtenfunctionaris*: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

### Artikel 2 De informele oplossing en de formele procedure

1. Een cliënt met een klacht richt zich bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.
2. Een cliënt kan de klacht ook rechtstreeks bij Klachtenportaal Zorg indienen. Dit kan ook nadat de zorgaanbieder en de klager niet tot een informele oplossing zijn gekomen. De klachtenfunctionaris kan de klager bij het indienen van de klacht ondersteunen.

### Artikel 3 In behandeling nemen van de klacht

1. Als niet tot een informele oplossing is gekomen of als de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, dan kan de klager een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
2. De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bijvoorbeeld bij het formuleren en het indienen van een klacht.
3. De datum waarop de zorgaanbieder door de klachtenfunctionaris op de hoogte is gebracht van de klacht, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.

4. Indien een klacht door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt wordt ingediend, kan Klachtenportaal Zorg vragen waar de vertegenwoordigingsbevoegdheid uit blijkt.

#### **Artikel 4 Buiten behandeling laten klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en een e-mailadres van de klager;
  - b. een datum;
  - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
  - d. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
  - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
  - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de vertegenwoordigingsbevoegdheid aannemelijk heeft kunnen maken, als bedoeld in artikel 3, derde lid, en in de gelegenheid is gesteld om dit binnen twee weken alsnog te doen;
  - c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
  - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
  - e. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
  - f. de klacht betrekking heeft op jeugdzorg die onder de Jeugdwet valt;
  - g. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
  - h. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - i. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van het indienen van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden. De gedraging of de gevolgen van deze gedraging moet voor klager dan wel korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden.
  - j. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

#### **Artikel 5 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten**

1. Als de klacht op een andere zorgaanbieder betrekking heeft, dan zorgt de eerst aangeschreven zorgaanbieder voor een zorgvuldige overdracht aan de andere zorgaanbieder. De klager moet daar toestemming voor geven.
2. Als een klacht betrekking heeft op meer dan een zorgaanbieder, dan overleggen de klachtenfunctionarissen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen. De klager moet daar toestemming voor geven.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

#### **Artikel 7** Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
  - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een oplossing te komen;
  - c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - d. de klager op zijn verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
  - e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht;
  - f. de klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  - g. de verslaglegging van de voortgang van de klachtbehandeling en de resultaten;
  - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wil voortzetten.
2. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris heeft zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager geen inzage in het behandeldossier.
4. De klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor. De zorgaanbieder en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
6. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn functie kan uitoefenen, moet dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
7. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

#### **Artikel 8** Termijnen

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een brief van de zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) waarin gemotiveerd de uitkomst het onderzoek van de klacht staat, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het verrichten van zorgvuldig onderzoek daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.
4. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) informeert klager in zijn schriftelijk oordeel over de klacht over de mogelijkheid voor klager om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Klachtportaal Zorg.

#### **Artikel 9** Intrekking van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mede aan de zorgaanbieder en de klager.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
  - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

**Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij (de vertegenwoordigers van) cliënten wordt bekendgemaakt door vermelding op de website, het verstrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

**Artikel 11 Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

**Artikel 12 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Dit betekent dat deze gegevens, niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

**Artikel 13 Verslaglegging**

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
4. Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt op de website gepubliceerd.

**Artikel 14 Bewaarplicht**

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

**Artikel 15 Inwerkingtreding**

De klachtenregeling is met instemming van representatieve organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg. De klachtenregeling treedt per 1 januari 2023 in werking.