

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling van Marente. Hierin kunt u lezen hoe Marente omgaat met klachten. De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Uit de klachtenregeling komt naar voren dat Marente het belangrijk vindt dat cliënten, vertegenwoordigers en naasten zo snel mogelijk in gesprek gaan met medewerkers als zij niet tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Zo kan er samen naar een oplossing worden gezocht. De Klachtenfunctionaris kan hier, als dat nodig is, bij ondersteunen. De Klachtenfunctionaris kan ook gevraagd worden om te adviseren of te bemiddelen.

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan er een beroep worden gedaan op de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Hoewel de Wkkgz niet bedoeld is voor cliënten die onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) vallen, kunnen deze cliënten bij Marente wel een beroep doen op de klachtenregeling. De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg staat voor deze cliënten niet open. Cliënten kunnen bij hun gemeente waar zij wonen, een beroep doen op de klachtenregeling van de desbetreffende gemeente als zij niet tevreden zijn met de manier waarop de klacht door Marente is behandeld.

Voor klachten van cliënten die onder de Wet zorg en dwang vallen, is een landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) opgericht. Deze klachten dienen bij deze commissie te worden ingediend

Marente heeft een Klachtenfolder waarin, naast informatie, ook contactgegevens staan vermeld.

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij Marente
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling bij/via Marente

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER

MEDEWERKER / LEIDINGGEVENDE

12. Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem
13. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker
14. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden
18. Nadere uitwerking functie

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN MARENTE

RAAD VAN BESTUUR

19. Taken en verantwoordelijkheden Raad van Bestuur
20. Bevoegdheden Raad van Bestuur
21. Inzet onafhankelijke deskundige
22. Inzet landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg bij klachten die onder de Wet zorg en dwang vallen

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

23. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

- 24. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
- 25. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten
- 26. Klachtenrapportages en vervolg daarop

SLOTBEPALINGEN

- 27. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
- 28. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | | | |
|----|---------------|---|--|
| a. | zorgaanbieder | : | de stichting Marente; deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. |
| | | | |
| b. | medewerker | : | een bij of voor Marente werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband als vrijwilligers en tijdelijk of op contract- of consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen. |
| | | | |
| c. | cliënt | : | natuurlijke persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van Marente. |
| | | | |
| d. | naaste | : | een natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger. |
| | | | |
| e. | klacht | : | een uiting van onvrede over een gedraging van Marente en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste.
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment of wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Een klacht kan vergezeld gaan met een verzoek tot financiële schadevergoeding. |

- f. klacht op grond van de Wet zorg en dwang
- een klacht die betrekking heeft op:
- het oordeel over wilsbekwaamheid
 - beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast
 - besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan
 - besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden
 - naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg
 - besluiten over verlof en ontslag
 - nakoming van een verplichting of over een oordeel van de wzd-arts
- g. klager :
- degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, dienst wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, de nabestaande van de cliënt. Wzd klachten kunnen worden ingediend door cliënt zelf, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaanden.
- h. aangeklaagde :
- degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- i. klachtenfunctionaris :
- degene die door de Marente is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde de (intern en externe) klacht in te kunnen dienen en die klager en aangeklaagde begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

j.	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.
k.	klachtenafhandeling	:	de handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
l.	klachtopvang	:	het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
m.	Klachtbemiddeling	:	de begeleiding door de Klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
n.	klachtbehandeling	:	het onderzoeken en beoordelen van de klacht door Marente resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
o.	klachtbehandeling Wzd klachten	:	het onderzoeken en beoordelen van de Wzd klacht door de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg resulterend in een bindende uitspraak over de gegrondheid van de Wzd klacht, met de mogelijkheid van geheel of gedeeltelijk vernietigen van de beslissing waarop de klacht betrekking heeft en de mogelijkheid van toekenning van schadevergoeding.
p.	afsluitbericht	:	een schriftelijke mededeling van de bestuurder van Marente (of een door deze

aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Marente heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

- | | | | |
|----|---------------------|---|--|
| q. | geschil | : | een klacht waarop de klager van - de Raad van Bestuur - Marente niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie. |
| r. | geschillencommissie | : | de externe geschilleninstantie waarbij Marente zich – conform de vereisen van de Wkkgz – heeft aangesloten. |
| s. | geschilbehandeling | : | de behandeling van een geschil door een conform de Wkkgz ingestelde en behandelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of advies n.a.v. het geschil.
De geschillencommissie staat niet open voor cliënten die onder de WMO vallen. |
| t. | uitspraak | : | de schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de geschillencommissie. De uitspraak is juridisch bindend voor Marente. |
| u. | cliëntenraad | : | de Centrale Cliëntenraad van Marente die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder. |

- v. maatschappelijke ondersteuning : maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.
- w. overige zorg en dienstverlening : producten en diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.
- x. hij/zij : in deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

- 2 De klachtenregeling van Marente heeft tot doel:
- a recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
 - c. bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Marente.
 - d. bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Marente.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

- 3 De klachtenregeling van Marente heeft als uitgangspunten:
- a. laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheden om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
 - f. respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Marente en de aan deze verbonden medewerkers.
 - g. respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Marente en anderen bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1 Marente draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2 Marente rust medewerkers en leidinggevendenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3 Marente voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.
- 4.4 Cliënten die zorg en diensten ontvangen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling van Marente. Deze cliënten kunnen geen beroep doen op de externe geschillencommissie. Als cliënten niet tevreden zijn met de klachtafhandeling bij Marente, kunnen zij een beroep doen op de klachtenregeling van de betreffende gemeente.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- 5.1 De cliënt heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen van Marente en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf.
- 5.2 Een cliënt kan bij het bestuur van de instelling of bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg een Wzd klacht indienen. Zie voor Wzd klachten de opsomming in artikel 1 f.
Als de cliënt dit zelf niet kan, dan kan zijn wettelijk vertegenwoordiger of kunnen zijn nabestaanden dat doen.
- 5.3 Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.4 Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
- 5.5 Een persoon die door Marente (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.6 Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van Marente jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- 5.7 Voor het indienen van een klacht bij Marente geldt geen verjaringstermijn (uitzonderingen nagelaten), tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

Artikel 6

Besluit tot het indienen of intrekken klacht

- 6.1 De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.2 Dit laat onverlet dat het bij bepaalde vormen van afhandeling van de klacht gewenst/noodzakelijk kan zijn om de klacht op schrift te stellen al dan niet met hulp van de Klachtenfunctionaris of een andere (interne of externe) ondersteuner.
- 6.3 De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie. Het is wenselijk, maar niet verplicht, dat de klager over – het voornemen tot – indienen van de klacht bij een andere instantie melding doet bij degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
- 6.4 Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 6.5 De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
- 6.6 Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang, kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7

Afhandeling van klachten in de ketenzorg

- 7.1 Betreft de bij Marente ingediende klacht meerdere medewerkers van Marente dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats. De Klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- 7.2 Wanneer de klager bij Marente een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie/zorgaanbieder betreft, dan bevordert Marente dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de Klachtenfunctionaris.
- 7.3 Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van Marente (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt Marente er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De Klachtenfunctionaris coördineert deze afhandeling.

- 7.4 Marente neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij Marente

- 8.1 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via Marente heeft ingediend.
- 8.2 De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van een klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3 Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- 8.4 Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 8.5 Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht.
Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel al tussen klager en aangeklaagde/Marente overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot vervolg op de klachtafhandeling.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1 Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
- 9.3 De geheimhoudingsplicht van de Klachtenfunctionaris, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1 De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.

- 10.2 De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 10.3 De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klachten bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatiestukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken.
- 10.4 In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naasten) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling bij/via Marente

- 11.1 Aan klager en aangeklaagde brengt Marente voor de afhandeling van klachten via de Klachtenfunctionaris en/of onafhankelijke deskundige geen kosten in rekening.
- 11.2 Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. Marente maakt deze kosten (tevorens) aan de klager en aangeklaagde bekend.
- 11.3 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.
- 11.4 Bij klachten die vallen onder de Wet zorg en dwang, kan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) bepalen dat de zorgaanbieder de cliënt een schadevergoeding moet betalen. De hoogte daarvan wordt naar billijkheid vastgesteld. De KCOZ kan dit doen op verzoek van de cliënt maar ook ambtshalve dus zonder een verzoek daartoe te hebben ontvangen. De KCOZ hoort, voordat zij een schadevergoeding toekent, eerst de zorgaanbieder.
- 11.5 Marente betaalt de kosten voor de behandeling van de klacht.

OMGANG MET KLACHTEN OP DE WERKVLOER MEDEWERKERS / LEIDINGGEVENDEN

Artikel 12

Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem

- 12.1 Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, wordt van de klacht in kennis gesteld, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 12.2 Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 12.3 Een medewerker kan binnen Marente een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- 12.4 Een medewerker van Marente die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 12.5 De medewerker stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verder klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, Klachtenfunctionaris).
- 12.6 De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de Klachtenfunctionaris.
- 12.7 In geval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 13

Rol en bijdrage medewerker bij een klacht over een andere medewerker

- 13.1 De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij Marente of een andere zorgaanbieder) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 13.2 De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
- 13.3 De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

- 13.4 In geval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 14

Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- 14.1 De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 14.2 De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over het zo nodig verstrekken van zijn naam en contactgegevens als een klachteninstantie daarom verzoekt.
- 14.3 Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van de klacht over.
- 14.4 De leidinggevende weegt bij elke klacht – waarvan hij kennis neemt – af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de Klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van Marente.
- 14.5 Als de klacht gepaard gaat met een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie en/of een verzoek om financiële schadevergoeding, neemt de leidinggevende altijd contact op met de Klachtenfunctionaris. Dit geldt ook bij klachten over een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker; een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 15

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 15.1 De Klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en Marente. Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelswijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 15.2 De Klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van het hoofd Kwaliteit zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
- 15.3 De Klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere, uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke functie bij Marente of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 15.4 Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de Klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere Klachtenfunctionaris.

- 15.5 De Klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor Marente en voor de Klachtenfunctionaris.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden Klachtenfunctionaris

- 16.1 De Klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
- a. eerste opvang
 - b. informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht inclusief klachten die vergezeld gaan van een verzoek om financiële schadevergoeding
 - c. bijstand
 - d. bemiddeling
 - e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking
 - f. begeleiding bij bijzondere situaties
 - g. voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement
 - h. signalering en advisering in het kader van de verbetering van de kwaliteit van zorg
 - i. signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Marente.
- 16.2 De Klachtenfunctionaris neemt bij ernstige en spoedeisende klachten zo spoedig mogelijk contact op met de Raad van Bestuur mits de klager hiermee instemt.
- 16.3 In bijzondere gevallen neemt de Klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdige ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere Klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdige procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.
- 16.4 De Klachtenfunctionaris geeft gestalte aan de bereikbaarheid en continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling van Marente.

Artikel 17

Bevoegdheden Klachtenfunctionaris

17. De Klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
- a. directe toegang tot de ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
 - b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - c. het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - d. het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of

leidinggevend over de afhandeling van een speciale klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 18

Nadere uitwerking functie

- 18.1 De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in de vastgestelde taak/functie omschrijving.
- 18.2 De functiebeschrijving van de Klachtenfunctionaris wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur van Marente na het inwinnen van advies van de Centrale Cliëntenraad, van de Ondernemingsraad alsmede van de Klachtenfunctionaris.

BEOORDELING VAN EEN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN MARENTE

Artikel 19

Taken en verantwoordelijkheden Raad van Bestuur

- 19.1 Op verzoek van de klager geeft de Raad van Bestuur een formele uitspraak of formeel oordeel over een ingediende klacht met in acht neming van de gestelde termijnen. De klacht is door de klager op schrift gesteld.
- 19.2 Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.
- 19.3 De Raad van Bestuur kan de werkzaamheden, of onderdelen daarvan, die nodig zijn voor het behandelen en beoordelen van een klacht delegeren aan de Klachtenfunctionaris, het hoofd Kwaliteit, een kwaliteitsfunctionaris of een andere medewerker van Marente. De klager wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 20

Bevoegdheden Raad van Bestuur

- 20. De Raad van Bestuur heeft de volgende bevoegdheden.
- 20.1 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 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 op te lossen.
- 20.2 De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg die op basis van de Wet zorg en dwang is ingesteld.
- 20.3 De Raad van Bestuur kan een klacht niet ontvankelijk verklaren. Dit gebeurt 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.
- 20.4 Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 21

Inzet onafhankelijke deskundige

- 21.1 De klachtenregeling van Marente voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
- 21.2 De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De Raad van Bestuur beslist over inwilliging van dit verzoek.
- 21.3 Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van een (extern) deskundige. De raad van Bestuur beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
- 21.4 Klager en aangeklaagde ontvangen beiden een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

Artikel 22

Inzet landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg bij klachten die onder de Wet zorg en dwang vallen

- 22.1 Klachten die onder het klachtrecht van de Wet zorg en dwang vallen, worden behandeld door de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- 22.2 De KCOZ neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Heeft de klacht betrekking op een onderwerp dat geen gevolg meer heeft voor de cliënt, dan doet de KCOZ uiterlijk binnen vier weken uitspraak.
- 22.3 De KCOZ kan de beslissing waarop de klacht betrekking heeft, schorsen. Als de KCOZ hiertoe overgaat, zal schorsing betrekking hebben op de periode tot de uitspraak over de klacht. Een geschorste beslissing kan niet worden uitgevoerd.
- 22.4 Als de KCOZ de klacht gegrond verklaart, kan zij de beslissing waarop de klacht betrekking heeft geheel of gedeeltelijk vernietigen. Die beslissing kan dan niet meer uitgevoerd worden. De KCOZ kan bepalen dat binnen een bepaalde termijn een nieuwe beslissing genomen moet worden.
- 22.5 Als de KCOZ een beslissing heeft genomen, kan de klacht ter beoordeling aan de rechter worden voorgelegd. De zorgaanbieder, de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, kunnen dit doen. Dit moet gebeuren binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de KCOZ aan de klager is meegedeeld.
- 22.6 Van uitspraken van de rechter over een klacht is beroep in cassatie mogelijk.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 23

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 23.1 Marente draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie.
- 23.2 Marente ziet er op toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelswijze voldoet aan de (uitvoerings)regeling Wkkgz) en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken van een reglement.
- 23.3 Marente voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- 23.4 Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijk/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie - wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 23.5 In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van Marente binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is opgenomen of Marente overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan Marente is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Marente deze al dan niet overneemt.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 24

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- 24.1 Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie de bij de situatie betrokkene en/of de (eind)verantwoordelijke bij Marente om passende maatregelen te treffen.
- 24.2 Onder de in het eerste lid van dit artikel (in artikel 24.1) bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
 - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
 - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
 - klacht die vergezeld gaat van een verzoek tot schadevergoeding.
- 24.3 Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct

betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijk termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de Raad van Bestuur van Marente plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.

- 24.4 Komt de Raad van Bestuur niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van Marente en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van deze melding.
- 24.5 Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat is of verantwoordelijkheid is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijk) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.
- 24.6 Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de Klachtenfunctionaris dan wel een andere door Marente ingestelde klachteninstantie worden, indien nodig, nadere regels ingesteld.

Artikel 25

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

- 25.1 Ieder die betrokken is bij (de afhandeling) van een individuele klacht over Marente overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- 25.2 Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 25.3 Leidinggevendenden waarborgen dat een systematische bewaking van de uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 26

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 26.1 De Klachtenfunctionaris stelt per rapportageperiode op basis van geregistreeerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op als onderdeel van de periodieke rapportage Kwaliteit.
- 26.2 De leidinggevendenden bespreken de periodieke rapportage Kwaliteit binnen hun eigen eenheid. Hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen worden in deze rapportage opgenomen.
- 26.3 In het jaarlijkse Kwaliteitsverslag wordt verantwoording afgelegd over het kwaliteitsbeleid van Marente waaronder het klachtenmanagement.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 27

Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 27.1 Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelswijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
- 27.2 De klager of aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de Klachtenfunctionaris en of de geschillencommissie bij de afhandeling van de klacht, kan dit als klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur van Marente die hierop binnen een maand een schriftelijke reactie geeft.
- 27.3 Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de Raad van Bestuur bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van Marente.
Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 27.4 Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het klachtenreglement van Marente, kan het Meldpunt Zorg vragen om een inhoudelijke toetsing. Ook kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg gevraagd worden om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij Marente aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
- 27.5 De Klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van de bestuurder op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie. Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de Raad van Bestuur besluit tot maatregelen jegens de Klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 28

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 28.1 Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden binnen één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en daarna om de twee jaar. De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie tenminste de Klachtenfunctionaris, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.
- 28.2 Dit klachtenreglement kan door Marente worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 28.3 Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de Raad van Bestuur van Marente om advies van de Klachtenfunctionaris, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht in acht genomen.
- 28.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Marente; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling zijn betrokken.