

Klachtenregeling Perspectief GZ

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. cliënt: natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Perspectief GZ zorg verleent of heeft verleend;
 - b. klacht: (schriftelijke) uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Perspectief GZ of door een persoon die voor Perspectief GZ werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie en/ of directie;
 - c. klager: degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. klachtencommissie: de onafhankelijke klachtencommissie Klachtenportaal Zorg waar Perspectief GZ;
 - f. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - g. klachtbehandelaar: degene die voor Perspectief GZ belast is met de opvang van onvrede en klachten i.c. de cliëntvertrouwenspersoon John Hilgers (j.hilgers@hetlsr.nl of 06-19462365) of Het AKJ (info@akj.nl of 088-5551000)
 - h. klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg: degene van Klachtenportaal Zorg die zich inzet om gedurende de klachtenprocedure te ondersteunen in het komen tot een oplossing tussen cliënt en Perspectief GZ. (info@klachtenportaalzorg.nl of 0228-322205);
 - i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Jeugdwet;
 - j. Maatschappelijke ondersteuning: : onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015
 - k. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015 in werking op getreden op 1 januari 2016
 - l. Jeugdwet: De Jeugdwet (Stb. 2014, 105)
 - m. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
 - n. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

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 cliëntvertrouwenspersoon;
- d. klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem of over de door hem geleverde hulp met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede/ klacht van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede/ klacht weg te nemen en/ of te voorkomen dat deze situatie opnieuw ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker of over de door een medewerker geleverde hulp, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om dit met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert.
5. Doel van de gesprekken is de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en indien wenselijk de ondersteuning voort te zetten.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - b. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - c. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
2. De cliëntvertrouwenspersoon 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 en/of de organisatie.

3. Voor klachten over behandeling en/of begeleiding krachtens de Wkkgz en WMO kunnen cliënten een beroep doen op de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van LSR, John Hilgers.
4. Voor klachten over behandeling en/of begeleiding krachtens de Jeugdwet kunnen cliënten ook een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon of zij kunnen kiezen voor een vertrouwenspersoon van AKJ.
5. Tevens kan men voor klachten over begeleiding krachtens de WMO contact opnemen met de gemeente. Voor Amsterdam is dat: Klachtenteam Sociaal Domein bereikbaar via klachtensociaal@amsterdam.nl of telefoonnummer: 020 251 4444. Voor kunt u online een klacht indienen op de site van gemeente Zaanstad kan dat via [klacht indienen](#).
6. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
7. De cliëntvertrouwenspersoon attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
8. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
9. Perspectief GZ stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.
10. 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 cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
11. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon kunnen doorgegeven worden aan het LSR of de directie van Perspectief GZ.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 5 Het indienen van een klacht

Voor het indienen van een klacht zijn 2 routes. Afhankelijk van de wet waar de genoten ondersteuning onder valt.

1. Een klacht over hulp krachtens de WLZ valt onder de Wkkgz en wordt ingediend bij Perspectief GZ.
 - a. De directie van Perspectief GZ geeft binnen 6 weken een onderbouwd oordeel over deze klacht.
 - b. Indien de klager niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht door Perspectief GZ, dan kan de klacht voorgelegd worden aan een onafhankelijke erkende Geschillencommissie. Perspectief GZ heeft hiervoor afspraken gemaakt met Klachtenportaal Zorg;

- c. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel
2. Een klacht over hulp krachtens de Jeugdwet of de WMO wordt ingediend bij Klachtenportaal Zorg.
 - a. Op grond van een eerste beoordeling wordt bepaald of de klacht in behandeling wordt genomen.
 - b. Afhankelijk van de klacht kan gekozen worden voor bemiddeling of voor directe voordracht voor de klachtencommissie.
 - c. Indien er voor bemiddeling gekozen wordt, wordt gezocht naar een passende oplossing met Perspectief GZ.
 - d. Als deze bemiddeling niet leidt tot afhandeling van de klacht, kan de klacht voorgelegd worden aan een onafhankelijke externe klachtencommissie.
 - e. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie een oordeel en eventuele aanbevelingen aan Perspectief GZ.
3. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon is de klachtencommissie of directie van Perspectief GZ bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling.
2. De klachtencommissie of directie van Perspectief GZ 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 of directie van Perspectief GZ 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 wordt dit vermeld in de ontvangstbevestiging. De klager kan hiertegen bezwaar maken binnen een te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie of directie van Perspectief GZ kan de klager verzoeken, binnen een te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie of directie van Perspectief GZ 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 commissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de commissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De commissie 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 of directie van Perspectief GZ de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De commissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie of directie van Perspectief GZ brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en Perspectief GZ binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Perspectief GZ een kopie van de klacht.

Artikel 8 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie of geschillencommissie beoordeelt of de commissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade. De geschillencommissie (Wkkgz) is wel 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 derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie of geschillencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie of geschillencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de commissie 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 directie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtencommissie beoordeelt of een klacht al of niet ontvankelijk is.
2. De voorzitter van de klachtencommissie, directie van Perspectief GZ of de geschillencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de commissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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.
3. Indien de voorzitter van de klachtencommissie, de directie van Perspectief GZ of de geschillencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
 4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
 5. 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 10 Onderzoek

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

Artikel 11 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, directie van Perspectief GZ of de geschillencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, Perspectief GZ en de klager.

Artikel 12 Advies klachtencommissie of geschillencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie of geschillencommissie 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 geeft binnen twaalf weken na indiening van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel en over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen en stelt de klager en de aangeklaagde aanbieder hiervan in kennis.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie of geschillencommissie:
 - 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 of geschillencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.

5. De klachtencommissie of geschillencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de directie van Perspectief GZ.

Artikel 13 Oordeel klacht

Naar aanleiding van klachtencommissie Jeugdwet en WMO.

1. De directie beoordeelt het advies zo spoedig mogelijk. De directie deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken mee of er naar aanleiding van het advies maatregelen genomen worden en welke maatregelen dat zijn.
2. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van het advies en het oordeel meer dan vier weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie. De directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.
3. De directie deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie of geschillencommissie 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 directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie of geschillencommissie motiveert hij dit. Indien de commissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directie aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directie dit.
5. De directie 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 directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Naar aanleiding klachten Wlz conform Wkkgz

6. De geschillencommissie onderzoekt de situatie en doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.
7. De geschillencommissie kent eventueel schadevergoeding tot.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Geheimhouding

De bij de klachtenafhandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht bij de klager of de aangeklaagde. De kosten voor behandeling door de geschillencommissie komen voor rekening van Perspectief GZ.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Perspectief GZ te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie van Perspectief GZ.

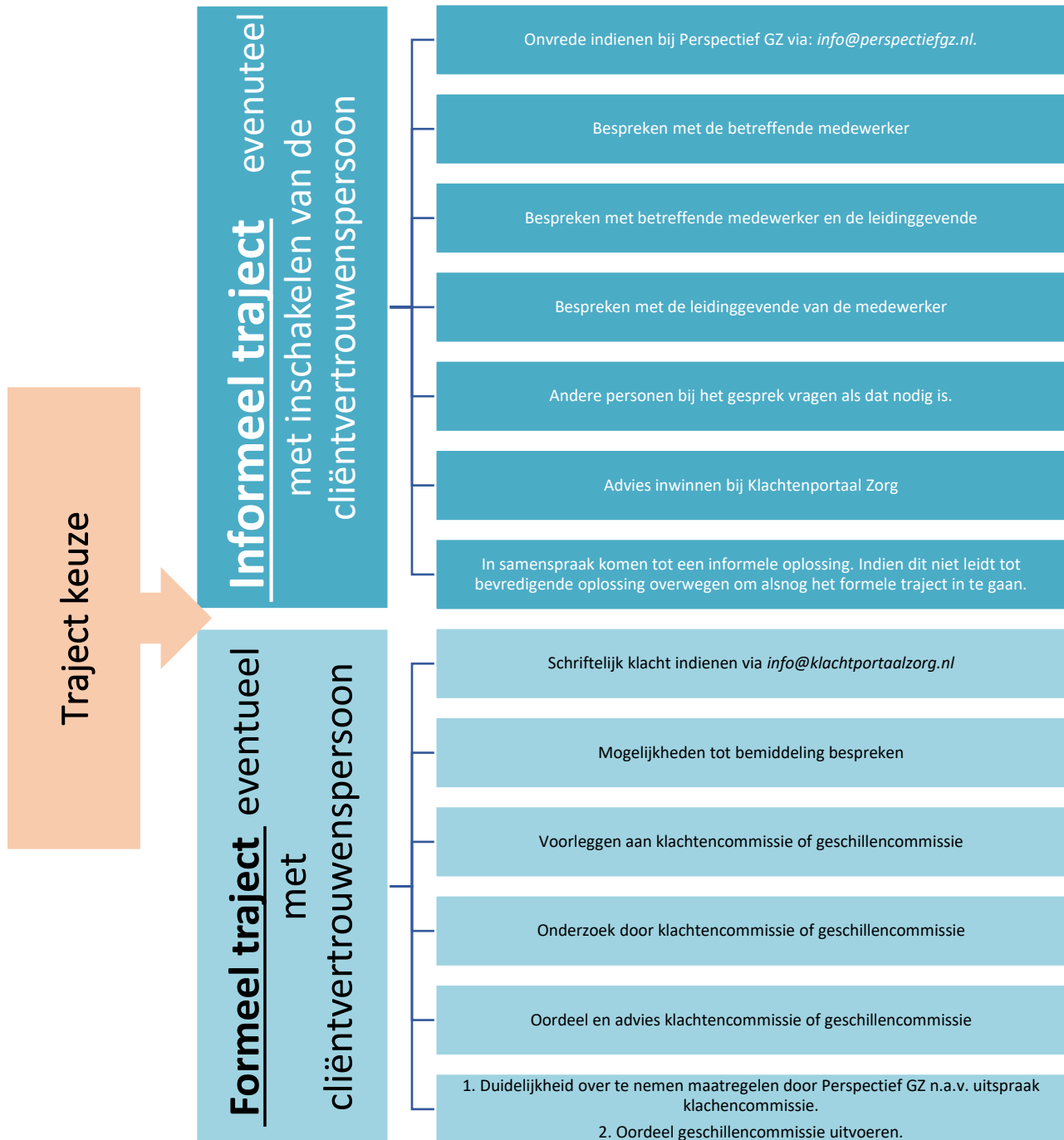
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Proces Klachtindienen



Bijlage Klachten

