



Klachtenregeling voor cliënten

1 Inhoud

2	Inleiding.....	4
3	Wat vinden we belangrijk?	4
4	Bij wie kan jij terecht met een klacht?	5
4.1	Persoonlijk begeleider /teamleider/ mede cliënten	5
4.2	Cliëntvertrouwenspersoon.....	5
4.3	Klachtenfunctionaris	5
4.4	Klachtencommissie	6
4.5	Geschillencommissie	6
4.6	Rechter (zie art.8)	6
5	Hoe wordt er omgegaan met de gegevens van jouw klacht?.....	7
6	Wat als er meerdere organisaties bij jou zijn betrokken?	7
7	Hoe informeren we jou over deze klachtenregeling?.....	7

Documentgegevens:

Doelgroep of toepassingsgebied:

Voor cliënten, medewerkers,
ouders/verwanten, wettelijk vertegenwoordigers

Aanverwante documenten:

- Klachtenregeling medewerkers
- Bescherming persoonsgegevens cliënten
- Beleidsdocument Cliëntvertrouwenspersoon
- Werkinstructie klachtencommissie
- Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris
- Klachtenformulier

Datum vaststelling rvb:

8-3-2021

Datum instemming CCR:

11-5-2021

Wet- en regelgeving: Wkkgz
Wzd
Jw

AFKORTINGEN:

AVG	: Algemene verordening gegevensbescherming
AKJ	: Advies- en klachtenbureau jeugdzorg
CvP	: vertrouwenspersoon voor cliënten (niet voor de Wzd)
Jw	: Jeugdwet
KCOZ	: Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg
Kc	: klachtencommissie
Kf	: klachtenfunctionaris
LSR	: Landelijk Steunpunt Raden
RvB	: raad van bestuur
RvT	: raad van toezicht
Wkkgz	: Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg
Wlz	: Wet langdurige zorg
Wzd	: Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg)

BEGRIPPEN:

Met 'we/wij' bedoelen we in dit document ASVZ.

Met jij – jou: bedoelen we in dit document (ex-) cliënt, een wettelijk vertegenwoordiger / verwant van een (ex-) cliënt of een of nabestaande van een overleden cliënt.

Onder een klacht verstaan we : niet eens zijn of niet fijn voelen hoe er met je door ons wordt om gegaan.

2 Inleiding

We hebben veel cliënten die zorg ontvangen van ons.

Het kan dat jij hier een klacht over hebt. Wij vinden dat we door klachten de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren.

In een aantal wetten staat beschreven waaraan wij moeten voldoen. Deze wetten hebben wij vertaald in dit document.

Klachten over de toepassing van onvrijwillige zorg behandelen wij volgens de richtlijnen van de Wet zorg en dwang (Wzd). De cliëntvertrouwenspersonen, klachtenfunctionaris en klachtencommissie zijn ook op de hoogte van de richtlijnen van de Wzd. Zij zullen je dan ook doorverwijzen naar de personen die met jou praten als je klachten hebt over onvrijwillige zorg. Zoals een cliëntvertrouwenspersoon-Wzd en de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Je kunt hierover meer lezen in ons beleidsdocument over de Wzd, 'Leven in vrijheid'.

In deze 'Klachtenregeling voor cliënten' kun je lezen :

- bij wie jij terecht kan met een klacht;
- hoe er met je klacht wordt omgegaan.

3 Wat vinden we belangrijk?

Wij vinden het belangrijk dat:

- jij goede zorg ontvangt;
- we netjes met je omgaan;
- er geen geweld in de zorg voorkomt.

Maar ook dat:

- jij altijd mag klagen en dat we ons samen inzetten om een oplossing voor je klacht te vinden.
- we een klacht zo snel mogelijk en laagdrempelig oppakken;
- de behandeling van een klacht op een veilige wijze verloopt;
- de persoon over wie de klacht gaat ook de kans krijgt zijn verhaal te doen (wederhoor);
- we altijd zorgvuldig met gegevens om moeten gaan;
- we van klachten kunnen leren.
- klagen geen vervelende gevolgen voor jou mag hebben.

4 Bij wie kan jij terecht met een klacht?

Als je een klacht hebt kan je bij verschillende personen terecht:

4.1 Persoonlijk begeleider /teamleider/ mede cliënten

Het is prettig als klachten snel en naar ieders tevredenheid zijn opgelost. In gesprek gaan met elkaar in een vertrouwde omgeving heeft daarom de voorkeur. Het voordeel daarvan is dat de begeleider en teamleider jou en jouw situatie goed kennen.

Daarnaast kan je altijd bij medecliënten informeren en steun zoeken bij cliënten die ervaringsdeskundig zijn.

Als dat niet lukt of als je dat niet wilt (bijvoorbeeld omdat je dit moeilijk vindt) kan je contact zoeken met de cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

4.2 Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt niet voor ASVZ. Hij of zij is dienst bij de LSR, dat is een landelijke cliëntenorganisatie.

De cliëntvertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Zonder jouw toestemming bespreekt de cliëntvertrouwenspersoon jouw verhaal met niemand anders. Wel registreert de cliëntvertrouwenspersoon alle meldingen die hij krijgt, maar het rapporteren aan ons doet hij anoniem. Wij krijgen dus later wel te horen dat er meldingen zijn geweest maar niet van wie. Soms vindt een cliënt het genoeg zijn verhaal aan de cliëntvertrouwenspersoon te kunnen vertellen, een andere keer gaat hij verder met zijn klacht.

Meer over de cliëntenvertrouwenspersoon lees je [hier](#).

4.3 Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is ook onafhankelijk maar benoemd door de raad van bestuur.

De klachtenfunctionaris is er speciaal voor jou. Bij de afhandeling van klachten richt hij zich op jou en op onze medewerkers.

De klachtenfunctionaris doet zijn werk in overleg met jou en met andere medewerkers zoals de cliëntvertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris zal elke klacht zorgvuldig onderzoeken en als het mogelijk is bemiddelen. De klachtenfunctionaris probeert zo om een oplossing voor de klacht te vinden.

De klachtenfunctionaris oordeelt niet over de klacht.

Wanneer de klachtenfunctionaris een klacht onderzoekt wordt jij daarvan op de hoogte gehouden.

Ook zal de klachtenfunctionaris aangeven hoe lang hij denkt dat de afhandeling van de klacht duurt.

4.4 **Klachtencommissie**

Als jij niet tevreden bent over de afhandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris of niet eerst naar de klachtenfunctionaris wilt gaan, dan kan je bij de klachtencommissie een klacht schriftelijk indienen. Een cliëntenvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Het schriftelijk indienen van de klacht is belangrijk voor:

- De duidelijkheid over de inhoud van de klacht
- De bewaking van de tijdige afhandeling

Nadat je de klacht schriftelijk hebt ingediend gaat de termijn van behandeling in.

De klachtencommissie vindt iets van je klacht en geeft eventueel een advies aan de raad van bestuur. De raad van bestuur kan afwijken van dit advies. Ze moet je dan wel goed vertellen waarom. De uitgewerkte werkwijze kun je bij de klachtencommissie opvragen.

4.5 **Geschillencommissie**

Je kan naar de geschillencommissie wanneer:

- wij niet handelen wat in dit document geschreven staat;
- je niet tevreden bent met het oordeel van de klachtencommissie;
- je niet tevreden bent over de wijze waarop wij met oordeel en advies van de klachtencommissie zijn omgegaan.
- de klacht gaat over Wlz ;
- de klacht gaat over WMO- of Jeugdzorg. Partijen die hierbij betrokken zijn, moeten het wel eens zijn met elkaar dat de klacht aan de geschillencommissie voorgelegd wordt.

Dit geschil kun je indienen bij de geschillencommissie voor de zorg, waarbij ASVZ is aangesloten. Deze commissie is onafhankelijk. Voor informatie zie: www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten

Deze commissie geeft uiterlijk binnen 6 maanden een bindend advies en kan een schadevergoeding toekennen. Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van de geschillencommissie.

4.6 **Rechter (zie art.8)**

Je kan ook altijd naar een rechter, bijvoorbeeld de burgerlijke of de tuchtrechter.

Je kan een cliëntenvertrouwenspersoon vragen voor ondersteuning.

Voor juridische ondersteuning kan je hulp zoeken bij een jurist of advocaat.

Aan het inschakelen van een rechter zijn altijd kosten verbonden.

5 Hoe wordt er omgegaan met de gegevens van jouw klacht?

- Jaarlijks wordt er door: de cliëntenvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie binnen 3 maanden na afloop van het jaar een jaarverslag opgesteld;
- In de rapportages benoemen de cliëntenvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie het aantal klachten en wat voor soort klachten het waren;
- Gegevens over klachten zijn zonder namen zodat de mensen niet herkenbaar of op te sporen zijn;
- Klachtenformulieren en dossiers slaan we digitaal op en bewaren we maximaal 5 jaar. Daarna vernietigt de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en/of cliëntvertrouwenspersoon de formulieren en dossiers.
- Je kan om vroegtijdige vernietiging vragen op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG; de wet gaat over privacy). Een verzoek wijzen we alleen op grond van een van de in de AVG genoemde redenen af.

6 Wat als er meerdere organisaties bij jou zijn betrokken?

Soms zijn er meerdere zorgaanbieders betrokken bij jouw ondersteuning.

Als er een klacht over een ketenzorgpartner komt, dan zullen wij deze klacht, als hij ten onrechte bij ons ingediend is, zorgvuldig overdragen aan de andere zorgaanbieder. Het overdragen van gegevens gebeurt uitsluitend met jouw instemming.

Het komt voor dat er een klacht is over zorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn. Als er ook bij de andere zorgaanbieder geklaagd is, kunnen de zorgaanbieders deze klacht, met jouw toestemming, samen behandelen.

7 Hoe informeren we jou over deze klachtenregeling?

- Als je voor het eerst bij ons in zorg bent, krijg je deze klachtenregeling.
- De klachtenregeling vind je ook op het portaal en op de website van ASVZ.
- De klachtenregeling wordt regelmatig onder de aandacht gebracht bij jullie (huisoverleg / medezeggenschapsoverleg) en bij onze medewerkers.
- Er is een film over de klachtenregeling beschikbaar. Je vindt deze op de website van ASVZ.
- Jij krijgt bij het indienen van een klacht (opnieuw) informatie over de klachtenregeling.