



Beleidsdocument  
Klachtenregeling cliënten

## 1 Inhoud

2	Inleiding.....	3
3	Wat is een klacht ?.....	3
4	Wie kan een klacht indienen en bij wie kan je hiervoor terecht?.....	3
5	Hoe wordt er met je gegevens omgegaan?.....	5
6	Ketenzorg en je klacht .....	5
7	Borging van de klachtenregeling .....	5
8	Second opinion .....	5

**Documentgegevens:** Beleidsdocument

**Doelgroep of toepassingsgebied:** Voor cliënten, medewerkers, ouders/verwanten, wettelijk vertegenwoordiger

**Bijbehorende documenten:** - Algemeen klachtenformulier cliënten

**Aanverwante documenten:**

- Klachtenregeling medewerkers
- Bescherming persoonsgegevens cliënten
- Beleidsdocument Cliëntenvertrouwenspersoon
- Werkinstructie klachtencommissie
- Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris

### **Begrippen/ afkortingen:**

Daar waar 'cliënt' wordt aangeduid; wordt bedoeld: '(ex)cliënt/ouders/verwanten/nabestaande/ wettelijk vertegenwoordiger/ en anderen met toestemming van de cliënt`.

WKKGZ: wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg  
Jeugdwet

WMO: wet maatschappelijke ondersteuning

AVG: Algemene verordening gegevensbescherming

rvb: raad van bestuur

KF: Klachtenfunctionaris

CvP: Clientvertrouwenspersoon

**Datum vaststelling raad van bestuur:**3-6-2019

**Datum instemming OR:** n.v.t.

**Datum instemming CCR:** 14-1-2020

**Wet- en regelgeving:**

WKKGZ ; AVG

*Als de begeleiding wordt gefinancierd uit de Jeugdwet, kunnen cliënten ook terecht bij de vertrouwenspersoon van het AKJ of van Zorgbelang.*

## 2 Inleiding

### Aanleiding:

De wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg verder te noemen als WKKGZ vervangt de wet klachtrecht cliënten zorgsector en kwaliteitswet zorginstellingen. De artikelen 13 tot en met 23 van deze wet gaan over klachten en geschillen.

Dit betekend:

- ASVZ heeft een KF. Taak en rol zijn duidelijk weergegeven in dit beleid.
- Alle cliënten kunnen een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- ASVZ is aangesloten bij een erkende externe geschilleninstantie: Geschillencommissie zorg.

### Doelen van deze regeling

- ASVZ moet binnen 6 weken; met een mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van 4 weken; een oordeel over de schriftelijk ingediende formele klacht geven. ( zie: [art. 17 lid 2 WKKGZ](#))
- De klachtenregeling draagt bij aan kwaliteitsverbetering van zorg.
- Het is voor de cliënt duidelijk bij wie hij/zij terecht kan met een klacht.
- Het is voor de medewerker duidelijk naar wie hij/zij de cliënt kan doorverwijzen met een klacht.

### Uitgangspunten:

Samen met de cliënt zijn onderstaande uitgangspunten geformuleerd:

- De cliënt heeft altijd het recht op klagen.
- Klagen heeft geen consequenties voor de klager.
- Uitgangspunten van de WKKGZ worden gevolgd en voor de cliënt gemakkelijk en laagdrempelig vertaald.
- De cliëntenraad is betrokken bij het tot stand komen van dit beleid.

## 3 Wat is een klacht ?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over dienstverlening en/of personen van ASVZ.

## 4 Wie kan een klacht indienen en bij wie kan je hiervoor terecht?

Klachten kunnen worden ingediend door de cliënt en/of diens betrokkenen (wettelijk) vertegenwoordiger.

De cliënt heeft de keuze uit onderstaande mogelijkheden; om zijn klacht te bespreken. Meerdere opties zijn mogelijk:

### - Begeleiding , teamleider, mede cliënten

Dit is de kortste lijn om zo snel mogelijk met een klacht aan de slag te gaan.

### - Clientvertrouwenspersoon

De onafhankelijke CvP werkt als zelfstandig ondernemer, is niet in dienst van de organisatie.

Er wordt geluisterd naar het verhaal van de cliënt, de cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt, verwijst de cliënt door en ondersteunt de cliënt in deze contacten als dat nodig is. De vertrouwenspersoon doet zelf niets met de klacht maar helpt de cliënt op weg.

### - Klachtenfunctionaris

De KF is een onafhankelijke functionaris benoemd door de RvB.

Bij afhandeling van de klacht richt de KF zich op de volgende doelgroepen:

- Cliënten ASVZ
- Naasten, vertegenwoordigers en nabestaanden van de cliënten
- Zorgverleners die bij of voor de zorgaanbieder werkzaam zijn
- De zorgaanbieder, voor zover deze een andere is dan de zorgverlener

De klager moet gemakkelijk in contact kunnen komen met de KF die gewenste ondersteuning kan geven zoals informeren, adviseren en/of bemiddelen.

De KF informeert, adviseert en bemiddelt bij klachtenprocedures in het herstel van de relatie en begeleidt bij het verkennen en zo mogelijk realiseren van een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener/organisatie.

De KF mag nooit handelen op een manier waarmee de klager het niet eens is.

De KF vervult de functie in afstemming met de respectievelijke functies van andere klachteninstanties zoals CvP en de klachtencommissie.

De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klacht en is op de hoogte van de prognose over termijn van afhandeling.

De KF draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorg op basis van informatie van klachtenprocedures en de kwaliteit van het klachten-management binnen de organisatie.

### - Klachtencommissie

Als de cliënt en/of diens betrokkenen (wettelijk) vertegenwoordiger er niet uitkomen met een klachtenfunctionaris dan kunnen zij een formele klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

De cliënt en/of diens betrokkenen (wettelijk) vertegenwoordiger kunnen ook rechtstreeks een formele klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Het schriftelijk indienen van de klacht is van belang voor:

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

Na schriftelijke indiening van de klacht gaat de termijn van behandeling in.

De commissie oordeelt over de gegrondheid van de klacht en geeft eventueel een advies aan de rvb.

De rvb kan met onderbouwing afwijken van dit advies.

Cliënten kunnen zicht hierbij laten ondersteunen.

Zie: [werkinstructie klachtencommissie](#)

### - Geschillencommissie

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of de cliënt en/of vertegenwoordiger is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil.

ASVZ is aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie zorg;

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten>

Deze instantie geeft uiterlijk binnen 6 maanden een bindend advies en kan gelimiteerde schadevergoeding toekennen.

Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van de geschillencommissie.

- De burgerlijke rechter

De cliënt en/of vertegenwoordiger kunnen ook een klacht indienen bij de burgerlijk rechter.

Deze doet een bindende uitspraak t.a.v. een klacht en kan ongelimiteerde schadevergoeding toekennen.

Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van een burgerlijk rechter.

**Cliënten worden, als ze dit willen, ondersteund in deze processen door de cliëntvertrouwenspersoon.**

## 5 Hoe wordt er met je gegevens omgegaan?

Er geldt een geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure of melding van een klacht. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt hiermee instemt. De geschillencommissie is verplicht zijn uitspraken zo openbaar te maken dat anonimiteit is gewaarborgd. Dit geldt voor zowel zorgverlener als de cliënt. Deze uitspraken zijn te zien op de website van de geschillencommissie.

### Archivering

Klachten formulieren worden digitaal opgeslagen en maximaal 5 jaar bewaard. ASVZ draagt zorg voor vernietiging van dossiergegevens na 5 jaar.

### Rapportage

De Klachtenfunctionaris maakt jaarlijks vóór 1 maart een jaarverslag t.b.v. rvb en CCR.

## 6 Ketenzorg en je klacht

Soms zijn er meerdere zorgaanbieders betrokken bij de ondersteuning van cliënten. Als er een klacht over een ketenzorgpartner komt, dan zal ASVZ deze, als hij ten onrechte bij haar is ingediend, zorgvuldig overdragen aan de verantwoordelijke andere aanbieder. Het overdragen van gegevens gebeurt uitsluitend met instemming van de cliënt.

Als de cliënt bij andere aanbieders uit de keten ook een klacht heeft ingediend zal ASVZ met instemming van de cliënt, de klacht samen met andere aanbieders behandelen.

## 7 Borging van de klachtenregeling

### Informatieverstrekking

- Elke cliënt krijgt een informatiefolder van de klachtenregeling; deze wordt besproken tijdens intake procedure en in een medezeggenschapsoverleg zoals: huisoverleg.
- De klachtenregeling wordt periodiek onder de aandacht gebracht bij cliënten/medewerkers.
- Er is een filmpje met informatie over de klachtenregeling.

## 8 Second opinion

Cliënten en cliëntvertegenwoordigers kunnen een second opinion vragen aan een collega behandelaar als zij het niet eens zijn met een (voorgestelde) behandeling. Bij complexe zorgvragen kunnen zij het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) om een second opinion verzoeken.

## Algemeen Klachtenformulier voor Cliënten

Naam, voorletters:  
Adres:  
Postcode:  
Woonplaats:  
Geboortedatum:  
Telefonisch bereikbaar:

Naam betrokken cliënt \*:  
Geboortedatum:  
Het betreft hier uw: zoon / dochter / anders nl:  
\*Alleen invullen als u niet zelf de betrokken cliënt bent

### Tegen wie is de klacht gericht

Naam, voorletters:  
Functie:  
Locatie:  
Adres locatie:  
Telefonisch bereikbaar:

### Omschrijving klacht

Datum ontstaan klacht:  
Inhoud van de klacht:

Eventuele opmerkingen die betrekking hebben op de klacht en / of kun je uitleggen waarom je het er niet mee eens bent:

Eventuele namen, functie van andere betrokkenen:

Datum:

Handtekening klager:

Stuur dit formulier naar:  
Klachtencommissie  
Postbus 121  
3360 AC Sliedrecht  
Email: [ablokland@asvz.nl](mailto:ablokland@asvz.nl)  
Tel.nr.: 0622128471

### Let op de ruimte hieronder niet beschrijven.

Ingekomen datum secretariaat:  
Klachtnummer: