

Klachtenregeling¹ cliënten Pantein

Vastgesteld: 15 december 2020

In werking tredend: 15 december 2020

¹ In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

Uitgezonderd zijn de klachten zoals bedoeld in de specifieke klachtenregeling zoals opgenomen in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet Zorg en Dwang (Wzd).

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	3
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	5
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling	6
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen	11

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : stichting Pantein en haar dochtervennootschappen: Maasziekenhuis Pantein B.V., Thuiszorg en Zorgcentra Pantein B.V. dan wel een solistisch werkende zorgverlener voor de zorgaanbieder
 - b. Raad van Bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam* is, die schriftelijk, digitaal of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - e. klager : de cliënt die een klacht indient; dan wel een door hem/haar schriftelijk gemachtigde, zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt. Ook de persoon die, naar zijn mening ten onrechte, door stichting Pantein in het kader van de zorgverlening wordt geweigerd als vertegenwoordiger, kan hierover schriftelijk een klacht indienen.
 - f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- h. klachtenbemiddelaar : degene die, conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent
- i. zorg : als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder
- j. oordeel : een schriftelijke reactie op de klacht, waarin de (voorlopige) reactie, conclusie of standpunt namens de zorgaanbieder wordt verwoord. Een oordeel kan ook een voorlopige oordeel bevatten samen met een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

2. Pantein heeft meerdere cliëntenraden. Daarom dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'de cliëntenraad van het Maasziekenhuis Pantein', 'de cliëntenraad Thuiszorg' en de 'Centrale Cliëntenraad (CCR)'. Binnen Thuiszorg en Zorgcentra Pantein B.V. is namelijk een centrale cliëntenraad (CCR) gevormd met een vertegenwoordiging van de lokale cliëntenraden.

Toelichting

**Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenbemiddelaar.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenbemiddelaar

1. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het zoeken naar een bevredigende oplossing.
2. De klachtenbemiddelaar 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.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenbemiddelaar registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. 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 klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen
8. Klachten over de klachtenbemiddelaar in de functie als klachtenbemiddelaar worden doorgestuurd naar de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal per geval bepalen hoe de klacht zal worden behandeld.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of digitaal worden ingediend. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend.
2. Een cliënt kan een klacht in de zin van deze regeling rechtstreeks aanbieden aan de Raad van Bestuur of direct voorleggen aan de klachtenbemiddelaar. In beide situaties neemt de klachtenbemiddelaar binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Uitgangspunt is dat de behandeling start met een bemiddelingsfase gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Indien bemiddeling niet slaagt, heeft klager de mogelijkheid om een formeel oordeel te vragen.
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.
5. Indien een klacht een verzoek is om een financiële vergoeding, neemt de Raad van Bestuur of degene die hiertoe door hem is gemachtigd de klacht direct in behandeling, er vindt geen bemiddelingsgesprek plaats.

Toelichting

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd.

Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer (bijvoorbeeld een contactpersoon) een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn. Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.*

Lid 4

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Artikel 6 Beoordeling bevoegdheid

1. De Raad van Bestuur of degene die hiertoe door hem is gemachtigd, beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, wordt de klacht doorgestuurd naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. Klachten over beslissingen genoemd in de Wet Zorg en Dwang legt de Raad van Bestuur ter behandeling voor aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Zorg en Dwang is ingesteld.

Artikel 7 Beoordeling ontvankelijkheid

1. De Raad van Bestuur of degene die hiertoe door hem is gemachtigd, verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds 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.
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd door of namens de RvB aan klager medegedeeld

Toelichting

Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

Artikel 8 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. Indien de klager niet openstaat voor bemiddeling of indien de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft gehad en klager een oordeel wil van de zorgorganisatie, bespreekt de klachtenbemiddelaar dit met de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bepaalt de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien voorzien wordt dat voor de beoordeling van de klacht inclusief de bemiddelingsfase in totaal meer dan zes weken nodig zijn, wordt dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail

de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft medegedeeld. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur al dan niet via de klachtenbemiddelaar.

3. Bij de beoordeling van een klacht geldt dat:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie
4. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht niet binnen de termijn zoals gesteld in lid 2 van dit artikel beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
5. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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.
6. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 9 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur of iemand namens de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Raad van Bestuur of iemand namens de Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Toelichting

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Artikel 10 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de landelijke geschillencommissie.

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 of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 15 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of verweerder zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of verweerder zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers.

De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten/patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 17 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraden en aan de ondernemingsraad.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling treedt in werking op 15 december 2020 en vervangt de Klachtenregeling cliënten Pantein d.d. 30 juni 2020.