

## Klachtenreglement Wmo Klachtenportaal Zorg

Iedere gemeenteraad stelt in een gemeentelijke verordening regels vast met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid over maatschappelijke ondersteuning. In de verordening wordt ook bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten is vereist. De aanbieder van die voorzieningen is op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen. Deze klachtenregeling is ingesteld op grond van de Wmo 2015.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke instantie die klachten van cliënten behandelt over de geleverde zorg van aanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit klachtenreglement is bedoeld voor zorgaanbieders die uitsluitend WMO zorg bieden.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

Dit klachtenreglement voldoet aan de Wmo 2015.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
  - a. *Wmo 2015*: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
  - b. *Aanbieder*: de aanbieder als bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015, die uitsluitend zorg verleent op grond van de Wmo en is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
  - c. *Cliënt*: een persoon als bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015, die gebruik maakt van maatschappelijke ondersteuning die wordt geleverd door een aanbieder.
  - d. *Klager*: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van een cliënt.
  - e. *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die is begaan tegenover een cliënt in het kader van het bieden van maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo 2015. Onder gedraging wordt ook verstaan een nalaten.
  - f. *Klachtencommissie*: de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 3.2, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wmo 2015.

### Artikel 2 Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie behandelt de klacht en oordeelt over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel wordt schriftelijk onderbouwd. De klachtencommissie kan bij het oordeel aanbevelingen doen.
2. De klachtencommissie stelt een reglement op. In dit reglement staat de werkwijze van de klachtencommissie. Klachtenportaal Zorg ziet erop toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens dit reglement en deze klachtenregeling.
3. De klachtencommissie geeft geen oordeel over juridische aansprakelijkheid of schadevergoeding.

### Artikel 3 Samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De (plaatsvervangend) voorzitter werkt niet voor of bij de aanbieder.
2. De klacht wordt behandeld door drie leden, waarbij in ieder geval één van de leden de (plaatsvervangend) voorzitter is.
3. De (plaatsvervangend) voorzitter is meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van zorg en klachtenbehandeling.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden (her)benoemd voor de duur van vijf jaar.

#### **Artikel 4 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid**

1. De klachtencommissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de aanbieder. De klachtencommissie spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
2. De (plaatsvervangend) voorzitter of een lid van de klachtencommissie laat zich bij de behandeling van een klacht vervangen door een andere voorzitter of ander lid, als diegene direct of indirect persoonlijk betrokken is bij de klager, aanbieder of andere betrokkenen en een onpartijdig en onafhankelijk oordeel daardoor wordt bemoeilijkt.

#### **Artikel 5 Indienen van een klacht**

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of door contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
2. De datum waarop de zorgaanbieder door KPZ op de hoogte wordt gebracht van de klacht, is de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.

#### **Artikel 6 Buiten behandeling laten klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
  - b. een datum;
  - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
  - d. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
  - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste of tweede lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
  - b. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder d;
  - c. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
  - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
  - e. de aanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
  - f. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - g. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden;
  - h. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de aanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de aanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.
4. Van het besluit de klacht niet te behandelen, ontvangt de indiener van de klacht schriftelijk bericht.

#### **Artikel 7 Behandeling van de klacht**

1. Als de klacht voldoet aan de vereisten, zoals bedoeld in artikel 6 lid 1 en lid 2 van deze klachtenregeling, bevestigt de klachtencommissie binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht en de start van de klachtenprocedure. Dit doet de klachtencommissie door een e-mail te sturen aan de klager en de aangeklaagde aanbieder.
2. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde aanbieder in de gelegenheid schriftelijk op de klacht te reageren. De aangeklaagde aanbieder krijgt daarvoor een termijn van drie weken, die aanvangt na bevestiging van de start van de klachtenprocedure.
3. Als de aangeklaagde aanbieder niet binnen de gestelde termijn van drie weken reageert, kan de klachtencommissie direct een oordeel geven.
4. De klachtencommissie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.
5. De klachtencommissie zorgt dat de klager en de aangeklaagde aanbieder beschikken over dezelfde stukken.

6. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde aanbieder de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
7. Als derden aanwezig willen zijn tijdens de hoorzitting, is toestemming van de klachtcommissie nodig.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

#### **Artikel 8 Inwinnen en raadplegen informatie**

1. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
2. Voor zover vereist, wordt informatie opgevraagd en worden stukken ingezien met schriftelijke toestemming van de klager.

#### **Artikel 9 Bijstand derden**

1. Partijen kunnen zich laten bijstaan.
2. De klachtencommissie kan partijen oproepen in persoon tijdens de hoorzitting te verschijnen.

#### **Artikel 10 Termijnen**

1. De klachtencommissie stelt binnen acht weken na ontvangst van de klacht de klager en de aangeklaagde aanbieder schriftelijk in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen zij het oordeel tegemoet kunnen zien.
3. Wanneer zowel de klager als de aanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de termijn verder worden verlengd.

#### **Artikel 11 Intrekking van de klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, deelt de klachtencommissie dit mee aan de aanbieder en de klager.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
  - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - aan klager is gemeld dat hij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

#### **Artikel 12 Het oordeel**

1. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en is voorzien van :
  - a. de naam van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - b. de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
  - c. een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
  - d. een omschrijving van de klacht;
  - e. de standpunten van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - f. een omschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld;
  - g. een omschrijving van het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
  - h. het met redenen omklede oordeel;
  - i. ondertekening;
  - j. eventuele aanbevelingen of adviezen;
2. Het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan de aanbieder en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

#### **Artikel 13 Vervolg op oordeel door aanbieder**

De aanbieder deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn, doet de aanbieder daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en de klachtencommissie. De aanbieder vermeldt de termijn waarbinnen zijn standpunt kenbaar zal worden gemaakt.

#### **Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling**

De aanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten bekend wordt gemaakt door vermelding op de website, het verstrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

#### **Artikel 15 Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

#### **Artikel 16 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling 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, tenzij sprake is van een meldplicht die uit de wet volgt of als sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

#### **Artikel 17 Verslaglegging**

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.
- Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt Klachtportaal Zorg het bericht uit op haar website.
- Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt op de website gepubliceerd.

#### **Artikel 18 Bewaarplicht**

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klachtbehandeling is afgerond.

#### **Artikel 19 Inwerkingtreding**

De klachtenregeling is vastgesteld door Klachtenportaal