

# Klachtenregeling Amstelring

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (LOC) hebben samen een modelregeling opgesteld. Door samen de modelregeling op te stellen brengen LOC en ActiZ tot uitdrukking dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders. Waar nodig en wenselijk is de modelklachtenregeling meer toegespitst op de situatie die voor Amstelring geldt. Indien na klachtafhandeling de cliënt ontevreden blijft, kan deze een geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie.

Deze regeling werd definitief vastgesteld door de Raad van Bestuur Amstelring op 12 september 2016, na verzwaard advies van de CCR Amstelring en instemming van de OR Amstelring te hebben gevraagd.

In het najaar van 2019 is deze regeling (licht) gewijzigd. Dit heeft te maken met de invoering van de Wet Zorg en Dwang (Wzd), de opvolger van de Wet Bopz. Als gevolg van de invoering van deze wet is de term "Cliëntvertrouwenspersoon" (CVP) die wij van oudsher voor onze klachtenfunctionarissen gebruiken, voorbehouden aan functionarissen die in het kader van de Wzd de cliënt bijstaan in kwesties gerelateerd aan de Wzd. De term "Cliëntvertrouwenspersoon" moet daarom voor wat betreft de klachtenondersteuning in het kader van de Wkkgz worden gewijzigd. Amstelring heeft ervoor gekozen voortaan de term "klachtondersteuners" voor deze functionarissen te gaan hanteren.

Op 25 oktober 2019 heeft de Centrale Cliëntenraad positief geadviseerd over de gewijzigde regeling. Op 7 november heeft de Ondernemingsraad ingestemd met de aanpassing van de klachtenregeling. Op 2 december 2019 is de klachtenregeling definitief vastgesteld voor de Raad van Bestuur Amstelring. Voor klachten in het kader van de Wzd geldt een aparte klachtenregeling.

Amsterdam, 2 december 2019

# Klachtenregeling Amstelring (niet-WZD)

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de Stichting Amstelring Groep, inclusief onderliggende rechtspersonen;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Amstelring; deze kan bevoegdheden aan andere functionarissen delegeren, in het bijzonder de manager van de Resultaatverantwoordelijke Eenheid waarover de klacht gaat.
- c. RVE manager : hoogste verantwoordelijke voor een onderdeel of locatie van Amstelring.
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. 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 of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, dan wel RVE manager;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. cliëntenraad : de centrale cliëntenraad (CCR) van Amstelring.
- i. cliëntvertrouwenspersoon : degene die belast is met de opvang van klachten van cliënten inzake de Wet Zorg en Dwang (Wzd);
- i. klachtondersteuner : degene die binnen Amstelring belast is met de opvang van klachten van cliënten inzake de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Ook Wmo-zorg die door of namens Amstelring en onderliggende rechtspersonen geleverd wordt, valt onder deze klachtenregeling.

## 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 klachtondersteuner

### 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 klachtondersteuner.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
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 klachtondersteuner**

1. De klachtondersteuner 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 die een klacht hebben met het oplossen daarvan.
2. De klachtondersteuner 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 klachtondersteuner nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtondersteuner verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtondersteuner zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtondersteuner 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 klachtondersteuner periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur en/of de RVE manager. De klachtondersteuner kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtondersteuner, hetzij in de functie van klachtondersteuner, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, verwijst de klachtondersteuner naar een waarnemend klachtondersteuner.
7. De klachtondersteuner kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtondersteuner zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur of de RVE manager.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtondersteuner is de Raad van Bestuur dan wel RVE manager bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtondersteuner te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur/RVE manager de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur/RVE manager neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### **Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur/RVE manager**

1. De Raad van Bestuur of de RVE manager<sup>1</sup> 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. De Raad van Bestuur/RVE manager is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in de WZD genoemd worden.

---

<sup>1</sup> Klachten worden in beginsel behandeld waar zij zijn ontstaan, binnen de betreffende RVE. In bepaalde gevallen kan het zijn dat een klager, dan wel de RVE manager of de RvB Amstelring afhandeling door de RVE manager niet wenselijk acht. Bijvoorbeeld als de klacht gaat over de RVE manager. In die gevallen beoordeelt de RvB de klacht.

3. Indien de Raad van Bestuur/RVE manager een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt deze de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van Bestuur of RVE manager verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
  - 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien Raad van Bestuur/RVE manager een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Raad van Bestuur/RVE manager neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit gesprek bepaalt de Raad van Bestuur of RVE manager de te volgen procedure.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur of RVE manager het volgende in acht:
  - 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 in elk geval schriftelijk 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.

#### **Artikel 9 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 10 Beoordeling klacht**

1. De Raad van Bestuur/RVE manager beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur/RVE manager voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur/RVE manager 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.
2. Indien de Raad van Bestuur/RVE manager concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt deze dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, waarbij wordt aangegeven waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur/RVE manager 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/RVE manager bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur/RVE manager 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.
4. De Raad van Bestuur/RVE manager 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/RVE manager vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Artikel 11 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 contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. 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 jeugdzorg.

### **Artikel 12 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 geschillencommissie.
3. De Geschillencommissie heeft een eigen reglement. Dit is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur/RVE manager bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur / RVE manager 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 14 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 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 brengt Amstelring geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 18 Evaluatie**

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

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 20 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 advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020.

### **Klachtondersteuners**

De bereikbaarheidsgegevens van de klachtondersteuners zijn te vinden op de website van Amstelring, [www.amstelring.nl](http://www.amstelring.nl).

### **Adres- en mailgegevens Amstelring:**

Stichting Amstelring Groep  
t.a.v. de raad van bestuur  
Postbus 9225  
1006 AE AMSTERDAM  
Mail: [raadvanbestuur@amstelring.nl](mailto:raadvanbestuur@amstelring.nl)

### **Geschillen**

Voor meer informatie over het voorleggen van een geschil:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Het bezoekadres van De Geschillencommissie is:

Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Voor de VVT betreft het de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg en voor Nieuw Amstelrade: de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De bereikbaarheidsgegevens zijn gelijk aan elkaar.

### **WZD klachten**

Voor klachten in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD) wordt verwezen naar de aparte klachtenregeling WZD. Hiervoor is door de brancheorganisaties een aparte klachtencommissie in het leven geroepen, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Meer informatie daarover is te vinden via [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen voor klachten in het kader van deze wet een beroep doen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak om cliënten of hun vertegenwoordigers desgevraagd advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie of met het doorlopen van een klachtenprocedure. Het cliëntenvertrouwenswerk is regionaal georganiseerd via de zorgkantoren.