

## **Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de WMO**

De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten van aanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert, ten aanzien van welke in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is, verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde hulp en zorg, op grond van de Wmo 2015 van een aanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg voorziet in een zorgvuldige klachtenbehandeling door het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aanbieder en het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zo mogelijke tekortkomingen in zorg te signaleren. Het uitgangspunt van Klachtenportaal Zorg is een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaste procedure, zoals vastgelegd in deze klachtenregeling. De klachtenbehandeling, zoals neergelegd in deze klachtenregeling, is voor de klager kosteloos.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - a. Aanbieder: de aanbieder als bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015, die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
  - b. Cliënt: een cliënt als bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015 die gebruik maakt van maatschappelijke ondersteuning.
  - c. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, diens vertegenwoordiger, een nabestaande van cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
  - d. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van het bieden van maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo 2015. Onder gedraging wordt mede verstaan een nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.
  - e. Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg: de klachtencommissie 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 is belast met de behandeling van klachten en geeft een schriftelijk onderbouwd oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. De klachtencommissie stelt een reglement op waarin de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen. Klachtenportaal Zorg ziet er namens de aanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens dit reglement en deze klachtenregeling.

3. De klachtencommissie geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, respectievelijk schadevergoeding.

### **Artikel 3 Samenstelling**

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

### **Artikel 4 Positie en waarborg onafhankelijkheid**

1. De klachtencommissie stelt zich onafhankelijk op tegenover de klager en de aanbieder.
2. Ingeval de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid direct of indirect persoonlijk betrokken is bij een klager of aanbieder of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht, waardoor een onpartijdig en onafhankelijk oordeel van deze (plaatsvervangend) voorzitter of dit lid wordt bemoeilijkt, laat deze (plaatsvervangend) voorzitter of dit lid zich vervangen door een andere voorzitter of ander lid.

### **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 contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
2. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de termijn van acht weken van kracht gaat.

### **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 datering;
  - c. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
  - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
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;
  - b. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder c;
  - c. de aanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg dan wel niet voldoet aan zijn betaalverplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg;
  - d. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;

- e. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan vijf jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan;
  - f. 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. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet te behandelen, stelt het de indiener van de klacht en de aanbieder schriftelijk in kennis van deze beslissing.

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

1. Als de klacht voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen, dan bevestigt de klachtencommissie binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht en de start van de klachtenprocedure aan de klager en de aangeklaagde aanbieder per e-mail.
2. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde aanbieder in de gelegenheid binnen drie weken na bevestiging van de start van de klachtenprocedure schriftelijk op de klacht te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de klachtencommissie terstond een oordeel geven.
4. De klachtencommissie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.
5. De klachtencommissie draagt ervoor zorg dat degene die de klacht heeft ingediend en de aangeklaagde aanbieder beschikken over dezelfde stukken.
6. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om degene die de klacht heeft ingediend en de aangeklaagde aanbieder de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
7. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de klachtencommissie.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend 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, geschiedt het inwinnen van informatie en raadplegen of inzien van stukken met schriftelijke toestemming van degene die de klacht heeft ingediend.

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

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden.
2. De klachtencommissie kan partijen oproepen in persoon bij 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 van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien.

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

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.

## **Artikel 12 Het oordeel**

1. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en voldoet daarnaast aan de volgende vereisten:
  - a. het oordeel bevat de naam van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - b. het oordeel bevat de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
  - c. het oordeel bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
  - d. het oordeel bevat een omschrijving van de klacht;
  - e. het oordeel bevat de standpunten van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - f. het oordeel geeft de wijze waarop de klacht is behandeld weer;
  - g. het oordeel geeft het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht weer;
  - h. het oordeel is met redenen omkleed;
  - i. het oordeel moet zijn ondertekend;
  - j. het oordeel geeft eventuele aanbevelingen of advies;
  - k. 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 hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn, doet de aanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de aanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling**

De aanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

## **Artikel 15 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.

## **Artikel 16 Verslaglegging**

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

- Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij aanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

#### **Artikel 17      Bewaarplicht**

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

#### **Artikel 18      Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 januari 2021 in werking