

Protocol klachtencommissie Autimaat B.V.



Doefinchem – 08-06-2017

Inhoudsopgave

Toepassingsgebied	2
Begripsbepaling	2
Doelstelling van de klachtenregeling	2
Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	3
Indiening klachten	3
Behandeling van klachten	4
Ontvankelijkheid van een klacht	4
Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie	5
Bijstand	6
Taken van de zorgaanbieder	6
Meerdere zorgaanbieders	6
Geschillen	7
Algemene bepalingen	8
Verklaring van de afkortingen	9

Artikel 1

Toepassingsgebied

- 1.1 Deze regeling is krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, hierna te noemen WKKGZ, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door de zorgaanbieder.

Artikel 2

Begripsbepaling

- 2.1 Een klacht:
Een klacht is een door of namens een cliënt bij de klachtencommissie ingediend bezwaar tegen de wijze van zorg- of dienstverlening door of vanwege de zorgaanbieder.
- 2.2 De klager:
De cliënt, de persoon aan wie de zorgaanbieder zorg en/of diensten verleent of heeft verleend, alsmede diens vertegenwoordiger of nabestaande.
- 2.3 De aangeklaagde(n):
Degene(n) tegen wie de klacht is gericht. Dit kunnen zijn de zorgaanbieder zelf en/of personen die voor de zorgaanbieder werkzaam zijn of zijn geweest.
- 2.4 De zorgaanbieder:
Autimaat B.V. te Doetinchem, hierna te noemen Autimaat.
De zorgaanbieder wordt in het kader van dit protocol vertegenwoordigd door de Directeur.
- 2.5 De klachtenfunctionaris:
De persoon die namens Autimaat is aangesteld als bemiddelingspersoon.
- 2.6 Klachtencommissie:
De door de zorgaanbieder ingestelde commissie voor de behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid.
- 2.7 Geschilleninstantie
De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Verklaring van gebruikte afkortingen

WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens

Artikel 3

Doelstelling van de klachtenregeling

- 3.1 Het doel is bemiddeling bij en behandeling van klachten.
- 3.2 Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening teneinde de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.

Artikel 4

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Een onafhankelijke jurist, een inhoudelijk medewerker en een secretaris. De laatst genoemde twee personen zijn werkzaam bij Autimaat. Zij worden benoemd door de zorgaanbieder in overleg met de cliëntenraad. De secretaris is dezelfde persoon is als de klachtenfunctionaris. De inhoudelijk medewerker voert zelf ook behandeling uit. Hierdoor is het mogelijk dat deze personen reeds betrokken zijn geweest bij de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde kan daarom bij de onafhankelijke jurist aangeven een reservelid in te zetten. Dit reservelid wordt op dat moment door de zorgaanbieder aangewezen.
- 4.2 In overleg met de cliëntenraad, benoemt de zorgaanbieder de voorzitter.
- 4.3 De voorzitter van de klachtencommissie mag niet in dienst zijn van de zorgaanbieder en tot deze niet in een zakelijke relatie staan. Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk betrokken is (geweest) bij een klacht, neemt dat lid geen deel aan de behandeling van die klacht en zorgt de zorgaanbieder voor een nieuw lid die geen deel is (geweest) van de behandeling van de klager.
- 4.4 De leden worden benoemd voor onbepaalde tijd.
- 4.5 Leden worden geschorst en ontslagen door de zorgaanbieder.
- 4.6 De zorgaanbieder kan op verzoek van de klachtencommissie een lid van de klachtencommissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
 - eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
 - het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie;
 - gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 5

Indiening van klachten

- 5.1 De klachtenfunctionaris kan de klager op diens verzoek kosteloos van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht. Daarnaast kan deze de klager bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
- 5.2 Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Het is aan te bevelen dat de klager voordat hij/zij de klacht schriftelijk indient, de klacht heeft besproken met de behandelverantwoordelijke, de aangeklaagde of diens leidinggevende. Indien dit door de klager wordt gewenst kan hij zich laten bijstaan bij het formuleren van de klacht.
- 5.3 De klager kan een verzoek tot schorsing van de maatregel waarop de klacht betrekking heeft indienen.

Artikel 6

Behandeling van klachten

- 6.1 De klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van een klacht aan de klager, voorzien van het klachtenprotocol. De klager wordt er daarbij op gewezen dat voor een goede klachtbehandeling inzage in de behandelgegevens van de cliënt noodzakelijk kan zijn. Inzage kan alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt.
- 6.2 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de zorgaanbieder. De klachtencommissie vraagt degene op wie de klacht betrekking heeft om een verweerschrift.
- 6.3 Aan de behandeling van een klacht wordt deelgenomen door de voorzitter en twee leden.
- 6.4 Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de klachtencommissie. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Waar mogelijk vindt door een of meer leden van de klachtencommissie bemiddeling plaats tussen klager en aangeklaagde. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.5 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder dit met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 7

Ontvankelijkheid van een klacht

- 7.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- a) de klacht niet een klacht is zoals bedoeld in artikel 2.1 en de klager niet een persoon is als bedoeld in artikel 2.2;
 - b) indien eenzelfde klacht van klager/cliënt nog in behandeling is of al behandeld is en zich ter zake van het onderwerp waarop die klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - c) indien er geen klacht is geformuleerd en de klachtencommissie uit het stuk ook geen klachten kan destilleren.

Artikel 8

Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie

- 8.1 De klachtencommissie beslist onafhankelijk zonder last of ruggespraak.
- 8.2 Ter uitoefening van haar taak is de klachtencommissie, na toestemming van de cliënt, bevoegd informatie te verzamelen en personen werkzaam binnen Autimaat te horen met betrekking tot de klacht. De nodige inlichtingen kunnen slechts gegeven worden voor zover deze niet in strijd zijn met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, hierna te noemen WBP.
- 8.3 Bij alle ingediende klachten worden klager en aangeklaagde in beginsel door de klachtencommissie opgeroepen om te worden gehoord. De voorzitter kan bepalen om een klacht in het kader van de WKKGZ schriftelijk, met opgave van redenen, af te handelen indien is gebleken dat de klacht, na het wisselen van de stukken, kennelijk ongegrond is.
- 8.4 Op verzoek van klager of aangeklaagde kan het horen apart van elkaar plaatsvinden. De klachtencommissie deelt aan de niet aanwezige partij de inhoud van het besprokene mee. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen.
- 8.5 Indien de klachtencommissie van mening is dat klager ontvankelijk is in zijn klacht, zal zij de klacht in behandeling nemen en een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.
- 8.6 De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van een klacht haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager/cliënt, de aangeklaagde, de ter zitting opgeroepen personen en aan de zorgaanbieder. Zo mogelijk geeft de klachtencommissie aanbevelingen aan de zorgaanbieder met betrekking tot de klacht. Kan niet binnen genoemde termijn een oordeel worden uitgebracht, dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk meedelen aan genoemde personen onder opgave van redenen. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de klachtencommissie wel haar oordeel zal uitbrengen, dit is ten hoogste vier weken later dan de oorspronkelijke einddatum.
- 8.7 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daar van in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de met het toezicht op de naleving van de wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- 8.8 De leden en het secretariaat van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van al hetgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd overeenkomstig hetgeen in de WBP is bepaald.
- 8.9 De klachtencommissie brengt jaarlijks een chronologisch, geanonimiseerd, overzicht uit van klachtenafhandeling per klacht. Dit overzicht wordt door de Klachtencommissie aangeboden aan de zorgaanbieder en de cliëntenraad.
- 8.10 Door het indienen van een klacht geeft een klager de klachtencommissie

impliciet toestemming voor het verwerken van informatie om haar taak naar behoren te vervullen. Registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie en daarna vernietigd.

- 8.11 Indien inzage in het behandeldossier voor een goede afwikkeling van de klacht noodzakelijk is, zal de klachtencommissie de klager vooraf schriftelijk om toestemming vragen.

Artikel 9

Bijstand

- 9.1 De klager heeft het recht om zich in de procedure te laten bijstaan - echter voor eigen kosten en rekening - door een advocaat of een ander zelf te kiezen persoon. De klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder kan de klager op diens verzoek kosteloos van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 9.2 De leidinggevende van de aangeklaagde kan iemand aanwijzen die de aangeklaagde in de procedure bijstand verleent. Ook de zorgaanbieder kan bepalen hoe de bijstand wordt geregeld.

Artikel 10

Taken van de zorgaanbieder

- 10.1 Binnen zes weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie inzake een WKKGZ-klacht deelt de zorgaanbieder schriftelijk mede aan de klager/cliënt, de aangeklaagde(n), de ter zitting opgeroepen personen en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van bovengenoemde termijnen deelt de zorgaanbieder dit, met opgave van redenen, schriftelijk mee aan bovengenoemde personen onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze termijn is maximaal vier weken.
- 10.2 De zorgaanbieder kan een besluit waartegen een klacht is gericht, onafhankelijk van een eventuele uitspraak van de klachtencommissie daarover, schorsen.

Artikel 11

Meerdere zorgaanbieders

- 11.1 De klachtenregeling waarborgt dat de behandeling van een klacht die betrekking heeft op het handelen van een of meer andere zorgaanbieders, op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan de zorgaanbieder op wiens handelen de klacht betrekking heeft.
- 11.2 De klachtenregeling waarborgt een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met

zorg die een andere zorgaanbieder verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij de andere zorgaanbieder een klacht heeft ingediend.

- 11.3 De klachtenregeling waarborgt dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het tweede lid plaatsvindt door of namens de betrokken andere zorgaanbieders gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen.

Artikel 12

Geschillen

- 12.1 Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
- a. is gehandeld in strijd met bovenstaande protocol
 - b. de mededeling, bedoeld in 6.5 hierboven, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
- 12.2 Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld 6.5 hierboven, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
- 12.3 Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
- 12.4 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie op kortere termijn een uitspraak. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.
- 12.5 Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Algemene bepalingen

Artikel 13

Het in dit protocol gestelde laat onverlet de mogelijkheid om de instelling en/of de medewerkers van de zorgaanbieder civielrechtelijk, strafrechtelijk dan wel tuchtrechtelijk aan te spreken of een melding te doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 14

Voor de behandeling van de klachten binnen Autimaat mogen noch door de klachtencommissie, noch door de zorgaanbieder, aan de klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht. Evenmin kunnen partijen de zorgaanbieder of de klachtencommissie kosten in rekening brengen.

Artikel 15

Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan onderzoek van de Klachtencommissie en gehoor te geven aan een oproep van de Klachtencommissie om ter zitting te verschijnen.

Artikel 16

Het klachtenprotocol is te downloaden via de website www.autimaat.nl. Aldaar zijn eveneens klachtenformulieren te verkrijgen. Mededeling van het bestaan van het protocol wordt vermeld op de website van Autimaat B.V. (www.autimaat.nl)

Artikel 17

15.1 Dit protocol wordt vastgesteld en gewijzigd door de zorgaanbieder, nadat de de cliëntenraad advies heeft uitgebracht en de ondernemingsraad instemming heeft verleend.

15.2 De zorgaanbieder legt voorstellen tot wijziging van het protocol voor aan de klachtencommissie. Ook de klachtencommissie zelf kan voorstellen tot wijziging doen.

Artikel 18

In alle gevallen waarin dit klachtenprotocol niet voorziet, beslist de zorgaanbieder, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 19

Een wettelijk voorschrift gaat boven dit protocol.

Artikel 20

Dit protocol treedt in werking per 1 december 2016.