



## **Klachtenregeling ZorgMies Nederland**

### **Inleiding**

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) inwerking getreden. Deze wet brengt voor zorgverleners verplichtingen met zich mee op het gebied van de kwaliteit van zorg. Zorgaanbieders zijn verplicht om een klachtenregeling te hebben en moeten zich aansluiten bij een geschilleninstantie. In verband met een overgangstermijn gelden deze verplichtingen per 1 januari 2017.

Dit reglement is van toepassing op ZorgMies Nederland, haar franchisenemers en de ZorgMiesen die hiervoor werkzaam zijn.

Indachtig de Wkkgz is het de bedoeling dat zorgaanbieders proberen om eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Als dit niet lukt of klager wil direct een beroep doen op een klachtenfunctionaris, vindt verdere behandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling plaats.

Op grond van de klachtenregeling worden klachten over gedragingen van een aangesloten franchisenemer van ZorgMies Nederland of een ZorgMies jegens een cliënt in het kader van de zorg- en dienstverlening overeenkomstig het bepaalde in dit reglement behandeld. Uitgangspunt is een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Daarbij wordt een klachtenfunctionaris ingezet die als taak heeft om op onafhankelijke en onpartijdige wijze het proces van klachtbehandeling en bemiddeling tussen klager en het aangeklaagde lid te begeleiden.

De wetgever heeft in de Wkkgz tevens bepaald dat als een klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenregeling er de mogelijkheid moet zijn om een geschil voor te leggen aan een geschilleninstantie.

## **ALGEMEEN**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	de zorgaanbieder tegen wie een klacht is ingediend.
Deskundige	een natuurlijke persoon met expertise op het gebied van thuiszorg of daarbuiten en die in het kader van deze klachtenregeling door de ZorgMies Nederland als deskundige is benoemd.
Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient.
Klacht	een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen, jegens een cliënt in het kader van de zorg- en dienstverlening;</li><li>- een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorg- en dienstverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.</li></ul>
Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze klachtenregeling door ZorgMies Nederland aangestelde functionaris.
ZorgMies	de ZorgMies die op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam voor ZorgMies Nederland dan wel anderszins werkzaamheden verricht, zoals een stagiair of vrijwilliger.
Cliënt	een natuurlijk persoon die zorg of ondersteuning vraagt of aan wie zorg of ondersteuning wordt verleend.
Franchisenemer	de eigenaar van het regiokantoor die tevens zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz is.

### **Artikel 2 Doelstellingen**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a) een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b) het zo nodig bevorderen van herstel van de (zorg)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- c) de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te bevorderen.

## **KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 3 Aanstelling**

De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de directie van ZorgMies Nederland. Er kunnen meerdere klachtenfunctionarissen worden benoemd.

#### **Artikel 4 Taken en verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
  - a. klager op diens verzoek van advies te dienen over de indiening van een klacht;
  - b. klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - c. het zorgvuldig onderzoeken van de mogelijkheden tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris houdt klager en de aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien de aangeklaagde een ZorgMies betreft, zal tevens de franchisenemer door de klachtenfunctionaris worden geïnformeerd over de voortgang.

#### **Artikel 5 Bevoegdheden**

1. Aan de klachtenfunctionaris komt de bevoegdheid toe om alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
2. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om indien dit noodzakelijk wordt geacht om tot een oplossing van de klacht te kunnen komen en het de instemming van klager en de aangeklaagde heeft, een deskundige te raadplegen.
3. Indien en voor zover de klachtenfunctionaris aanwijzingen heeft dat goede zorg- en dienstverlening structureel in het geding is met mogelijk ernstig nadeel voor cliënten, is de klachtenfunctionaris gehouden hiervan melding te doen aan de directie van ZorgMies Nederland.

#### **Artikel 6 Positie en waarborgen onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de aangeklaagde alsmede de franchisenemer. De klachtenfunctionaris zal zich dan ook onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris aan ZorgMies Nederland kenbaar te worden gemaakt zodat een andere klachtenfunctionaris de klacht kan behandelen.
3. Om de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris te waarborgen, is de functie niet verenigbaar met een (bestuurs)functie of het vervullen van commissiewerkzaamheden binnen ZorgMies Nederland alsmede het verrichten van diensten of arbeid in opdracht van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij deze klachtenregeling.

## **DESKUNDIGEN**

### **Artikel 7 Benoeming en opzegging**

1. De deskundige wordt benoemd door de directie van ZorgMies Nederland voor de duur van drie (3) jaar. Er kunnen meerdere deskundigen worden benoemd.
2. De directie van ZorgMies Nederland kan besluiten een deskundige te herbenoemen.
3. De deskundige ontvangt van ZorgMies Nederland een vacatievergoeding.
4. De deskundige heeft het recht om tussentijds de functie neer te leggen door hiervan schriftelijk mededeling te doen aan ZorgMies Nederland en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

### **Artikel 8 Taken en verantwoordelijkheden**

1. De deskundige heeft als taak om indien daartoe van de klachtenfunctionaris een schriftelijk verzoek komt advies uit te brengen. Dit advies wordt schriftelijk gegeven.
2. Het advies als bedoeld in dit artikel dient objectief en onderbouwd te zijn en te worden gegeven naar de geldende maatstaven van de beroepsgroep waartoe de deskundige behoort.

### **Artikel 9 Bevoegdheid**

Indien en voor zover de deskundige aanwijzingen heeft dat een goede zorg- en dienstverlening structureel in het geding is met mogelijk ernstig nadeel voor cliënten, is de deskundige gehouden hiervan melding te doen aan de directie van ZorgMies Nederland.

### **Artikel 10 Positie en waarborgen onafhankelijkheid**

1. De deskundige dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de aangeklaagde alsmede de franchisenemer. De deskundige zal zich dan ook onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Indien de deskundige betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze in een individueel geval advies kan uitbrengen, dient dit zo snel als mogelijk aan de klachtenfunctionaris kenbaar te worden gemaakt zodat een andere deskundige kan worden benaderd.
3. Om de onafhankelijke positie van de deskundige te waarborgen, is de functie niet verenigbaar met een (bestuurs)functie of het vervullen van commissiewerkzaamheden binnen ZorgMies Nederland alsmede het verrichten van diensten of arbeid in opdracht van de aangeklaagde.

## **PROCEDURE KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 11 Ontvankelijkheid en wijze van indienen klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. een vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. een nabestaande van de overleden cliënt.

2. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt kan de klachtenfunctionaris verzoeken om bescheiden te overleggen waaruit blijkt dat klager in deze hoedanigheid handelt en mag handelen.
3. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de toegewezen ZorgMies, de franchisenemer of rechtstreeks bij het hoofdkantoor van ZorgMies Nederland. Als de klacht bij de ZorgMies of franchisenemer wordt ingediend, zal de verdere afhandeling conform het bepaalde in dit reglement aanvangen nadat ZorgMies Nederland de klacht van de franchisenemer heeft ontvangen. De franchisenemer is gehouden om daarbij de datum van indiening van de klacht te vermelden. Indien de klacht rechtstreeks wordt ingediend bij ZorgMies Nederland zal de klachtenfunctionaris de aangeklaagde schriftelijk informeren over de klacht. Deze schriftelijke mededeling bevat de datum waarop de klacht is ingediend.  
In dit artikel wordt onder schriftelijk mede begrepen de door klager mondeling geuite klacht waarvan de klachtenfunctionaris schriftelijk verslag heeft gedaan en dat door de klager voor akkoord is ondertekend.
4. Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - a) een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit reglement;
  - b) de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de in lid 1 van dit artikel vermelde personen;
  - c) de klacht betrekking heeft op gedragingen van de zorgaanbieder ten tijde dat deze niet was aangesloten bij de Klachtenregeling van ZorgMies Nederland.
5. Indien een aangeklaagde ten tijde dat de klacht wordt ingediend niet meer is aangesloten bij de Klachtenregeling van ZorgMies Nederland, zal de klacht met inachtneming van het bepaalde in dit reglement in behandeling worden genomen als ware de zorgaanbieder nog aangesloten was.

## **Artikel 12 Behandeling van de klacht**

1. Na ontvangst van een klacht zal ZorgMies Nederland een klachtenfunctionaris aanwijzen voor de begeleiding van de klacht.
2. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht betrekking heeft op een ZorgMies ook deze ZorgMies in de gelegenheid zal worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
3. Klager en de aangeklaagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien de aangeklaagde een ZorgMies betreft, zal de klachtenfunctionaris tevens de franchisenemer informeren over de voortgang.
4. Indien dit noodzakelijk wordt geacht om tot een oplossing van de klacht te kunnen komen en het de instemming van klager en de aangeklaagde heeft, kan de klachtenfunctionaris een deskundige verzoeken om advies uit te brengen.

### **Artikel 13 Multidisciplinaire zorg en/of betrokkenheid meerdere zorgverleners**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg aan een cliënt, waarbij meerdere zorgverleners betrokken zijn en klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de multidisciplinaire zorg- en dienstverlening betrokkenen een klacht heeft, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder in overleg treden om te bekijken hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende multidisciplinaire zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht plaats als bedoeld in dit artikel indien klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

### **Artikel 14 Einde van de klachtbehandeling**

1. Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de aangeklaagde op voordracht van de klachtenfunctionaris waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Indien de aangeklaagde een ZorgMies betreft, zal de aangeklaagde de franchisenemer hierbij betrekken.
2. De behandeling van een klacht neemt met onmiddellijke ingang een einde na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van klager aan de klachtenfunctionaris of schriftelijke bevestiging door de klachtenfunctionaris aan klager van een door klager mondeling gedane uitspraak inhoudende dat de klacht wordt ingetrokken.
3. Indien klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

### **Artikel 15 Termijnen**

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen vijf jaar, waarbij de termijn aanvangt op de dag dat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze regeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht in behandeling worden genomen als daartoe gegronde redenen zijn.
2. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 14 lid 1 van dit reglement ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de franchisenemer of ZorgMies Nederland is ingediend en derhalve door de franchisenemer of ZorgMies Nederland is ontvangen.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Indien het niet mogelijk is om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn met zoveel langer als nodig is worden verlengd, mits klager hiermee schriftelijk instemt. In het verzoek tot verlenging wordt de termijn waarmee wordt verlengd opgenomen.

## **GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 16 Vervolgactie na procedure klachtbehandeling**

1. Indien klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, meent dat de klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen, kan het geschil schriftelijk ter beslechting aan de Geschillencommissie worden voorgelegd. De behandeling van het geschil zal plaatsvinden conform het Reglement Geschillencommissie.
2. Klachten over de inhoudelijke uitkomst van de klachtbehandeling zullen niet door ZorgMies Nederland in behandeling worden genomen.

## **KWALITEIT**

### **Artikel 17 Nader onderzoek en melding IGZ**

Indien ZorgMies Nederland aanwijzingen van de klachtenfunctionaris en/of deskundige(n) heeft ontvangen dat er gegronde reden is om aan te nemen dat een goede zorg- en dienstverlening structureel in het geding is met mogelijk ernstig nadeel voor cliënten waaronder mede begrepen het niet naar behoren meewerken aan het oplossen van de klacht in het kader van deze klachtenregeling, kan ZorgMies Nederland besluiten om naar de franchisenemer en/of diens ZorgMies(en) nader onderzoek te laten doen, en/of melding te doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). De franchisenemer zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd.

### **Artikel 18 Klachten over handelwijze klachtenfunctionaris en/of deskundige**

1. Indien klager of de aangeklaagde van oordeel is dat de klachtenfunctionaris en/of deskundige bij de behandeling van de klacht niet onafhankelijk en/of partijdig handelt of heeft gehandeld, kan hiervan melding worden gedaan bij ZorgMies Nederland. De melding dient schriftelijk en gemotiveerd te worden gedaan, waarbij eventuele bewijsstukken dienen te worden meegestuurd.
2. ZorgMies Nederland besluit of naar aanleiding van een melding het noodzakelijk is vervolgstappen te ondernemen.
3. Het doen van een melding als bedoeld in dit artikel is geen bezwaar- of beroepsmogelijkheid van de klachtbehandeling in het kader van de Klachtenregeling.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 19 Kosten**

1. Voor de klachtbehandeling in het kader van de Klachtenregeling zijn klager en de aangeklaagde geen kosten verschuldigd.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid kan ZorgMies Nederland de kosten van de klachtbehandeling bij de aangeklaagde in rekening brengen indien in een periode van een jaar meerdere klachten tegen deze franchisenemer worden ingediend, en/of sprake is van een structureel karakter.
3. Als klager of de aanklaagde zich bij de klachtbehandeling (rechts)bijstand inschakelt, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

## **Artikel 20 Informatieplicht**

ZorgMies Nederland zal ervoor zorgdragen dat het Reglement Klachtenregeling voldoende publiekelijk bekend wordt gemaakt.

## **Artikel 21 Geheimhouding**

1. Op bij de klachtbehandeling in het kader van deze klachtenregeling betrokkenen van ZorgMies Nederland, de klachtenfunctionaris alsmede ingeschakelde deskundige(n) rust een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van verkregen gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn.
2. De geheimhoudingsverplichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel geldt niet indien een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of indien de uitvoering van verplichtingen uit hoofde van dit reglement noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de klachtbehandeling.

## **Artikel 22 Registratie gegevens klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door ZorgMies Nederland aangewezen digitaal systeem.
2. ZorgMies Nederland is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende vijf jaar nadat de behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **INWERKINGTREDING EN OVERGANGSREGELING**

### **Artikel 23 Inwerkingtreding**

Dit Reglement treedt in werking per 1 januari 2017.

Dit Reglement zal één jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd.