



Klachtenregeling cliënten

V2.5

Titel	: Klachtenregeling cliënten
Prestatie	: V2.5
Prestatie-eigenaar	: RvB
Locatie	: M:\Beleid Kwaliteit\PREZO\Instrumenten op Respectnet\Documenten\Voorwaarden
Vaststelling	: 2020/3
Advies Cliëntenraad	: 2020/4
Advies OR	: N.v.t.
Bestemd voor	: Alle medewerkers
Aantal pagina's	: 35 (inclusief voorblad)

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Klachtenprocedure	4
2 Klachtenregeling	5
2.1 Algemene bepalingen	5
2.2 Klachtopvang (Informeel)	7
2.3 Klachtenbehandeling Raad van Bestuur en Geschillencommissie (Formeel)	10
2.4 De externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (Formeel).....	12
2.5 Klachtenbehandeling Wzd (Formeel)	13
2.6 Overige bepalingen	17
2.7 Geschillencommissie (Formeel)	18
Bijlagen Profielbeschrijvingen	19
Bijlage 1 Profielbeschrijving interne cliëntvertrouwenspersoon.....	19
Bijlage 2 Profielbeschrijving externe klachtenfunctionaris.....	26
Bijlage 3 Profielbeschrijving externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.....	34

Inleiding

Respect vindt het heel belangrijk dat alle cliënten tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening en (maatschappelijke) ondersteuning. Toch kan het voorkomen, dat een cliënt ergens niet tevreden over is. Door adequaat om te gaan met klachten wil Respect het vertrouwen van de cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Het uitgangspunt bij het indienen van klachten is, dat zaken bespreekbaar gemaakt worden op die plaats in onze organisatie waar de klacht op de meest doelmatige wijze behandeld kan worden. Hierbij is het streven de communicatielijnen zo kort mogelijk te houden.

Deze regeling heeft als doel helderheid te verschaffen over hoe binnen Respect wordt omgegaan met klachten.

Wanneer in dit document over een klacht wordt gesproken, worden hier ook uitingen van ongenoegens bedoeld. De Wkkgz maakt een onderscheid in informele en formele klacht. De Wkkgz richt zich daarbij specifiek op de versterking van de informele klachtafhandeling. Deze is gericht op gehoord worden, het leren van klachten, er samen uitkomen met de organisatie want een goed gesprek tussen cliënt en organisatie werkt immers het beste. Er is pas sprake van een zogenaamde formele klacht indien deze schriftelijk of elektronisch is ingediend bij de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

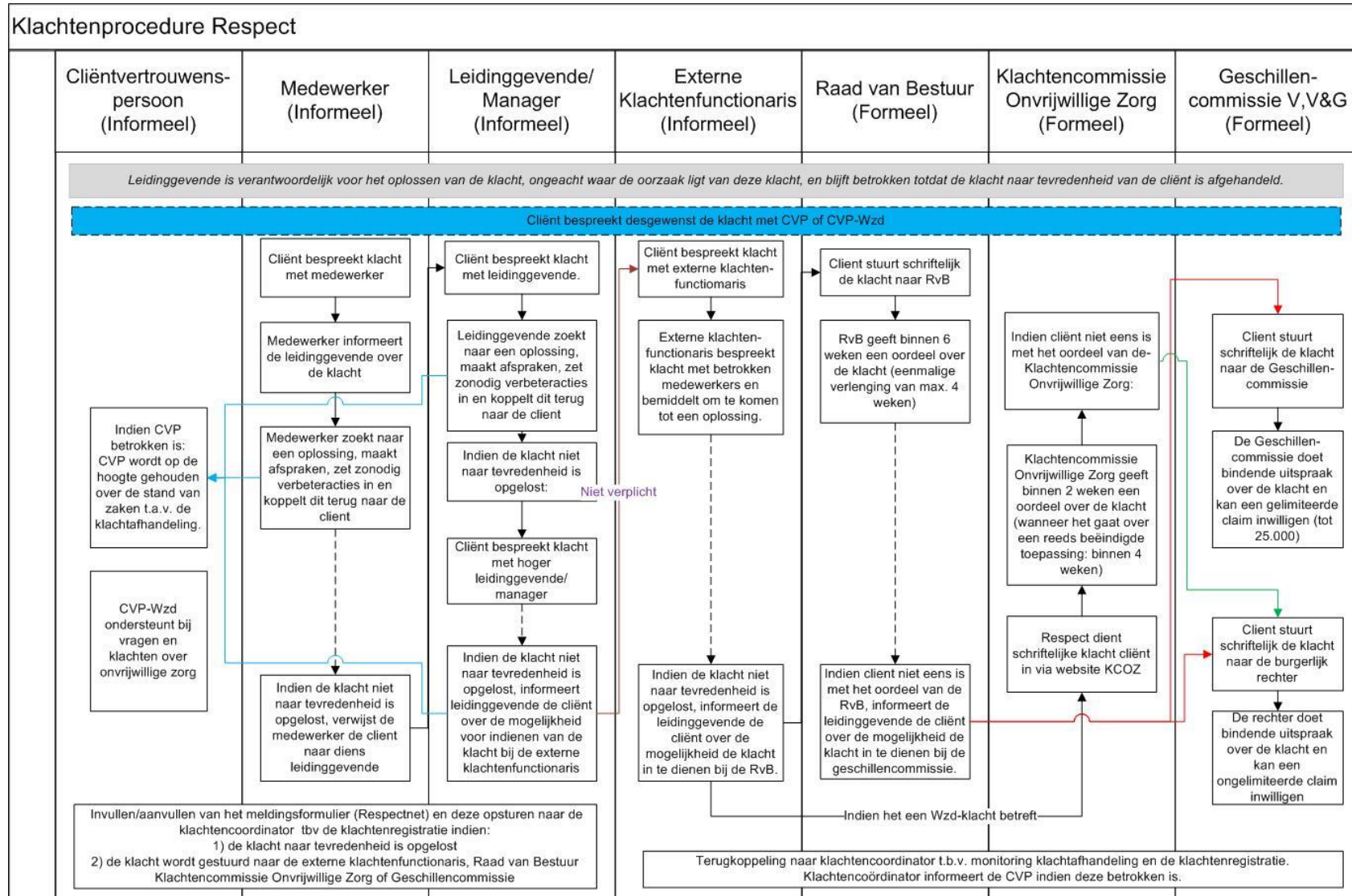
De klachtenregeling is bedoeld voor:

- Alle cliënten aan wie Respect zorg en ondersteuning verleent of heeft verleend, of diens vertegenwoordiger of nabestaanden;
- Alle andere klagers (niet zijnde huurders, medewerkers en vrijwilligers).

Voor huurders van Respect wordt bij klachten, die betrekking hebben op huurgerelateerde zaken, verwezen naar de website van de rijksoverheid (onderwerp huurwoning) en de website www.huurcommissie.nl

Bij start van de zorg of ondersteuning wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtenregeling, middels de folder "Als u een klacht heeft". De folder is tevens beschikbaar op de locaties en de website van Respect.

1 Klachtenprocedure



2 Klachtenregeling

Onderstaande klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling Wkkgz (artikelen en toelichtingen) die is opgesteld door Actiz en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en de Wet zorg en dwang (2020). Daaraan zijn specifieke afspraken binnen Respect toegevoegd.

2.1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de stichting Respect, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur;
- b. raad van bestuur : de Raad van Bestuur van Respect;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 16 en 17 van deze regeling;
- d. geschillencommissie : de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg;
- e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg, ondersteuning of diensten vraagt dan wel aan wie Respect zorg, ondersteuning of diensten verleent of heeft verleend;
- f. vertegenwoordiger : degene die de cliënt vertegenwoordigt. In volgorde van onderstaande opsomming kan vertegenwoordiging van de wilsonbekwame cliënt plaatsvinden door:
 - 1. door de rechter benoemde curator, mentor of bewindvoerder (wettelijk vertegenwoordiger);
 - 2. schriftelijk gemachtigde, tenzij deze niet als vertegenwoordiger wil optreden. Dit is een persoon die de cliënt toen hij/zij nog wilsbekwaam was gemachtigd heeft om in geval van wilsonbekwaamheid namens hem/haar op te treden;
 - 3. partner of ander levensgezel, tenzij deze er niet is of niet als vertegenwoordiger wil optreden;
 - 4. ouder, kind, broer of zus, tenzij deze er niet zijn of niet als vertegenwoordiger willen optreden;
- g. nabestaande : definitie van nabestaande op basis van Wkkgz:
 - 1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 - 2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 - 3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 - 4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 - 5. bloedverwanten van de overledene in de eerste

- graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- h. cliëntvertrouwenspersoon : diegene binnen Respect die de cliënt desgevraagd ondersteuning biedt bij het uiten van de klacht;
- i. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt of andere klager, door Respect of door een persoon die voor Respect werkzaam is;
- j. Wzd-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang;
- k. klager : degene die een klacht indient;
- l. aangeklaagde : degene op wie de klacht betrekking heeft;
- m. Wzd-functionaris : ter zake kundige arts, die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg;
- n. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- o. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Respect;
- p. zittingscommissie : de leden van de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (= KCOZ) die een bepaalde klacht behandelen;
- q. externe klachtenfunctionaris : onafhankelijk persoon die bemiddelt bij klachten en Wzd-klachten van cliënten;
- r. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wlz of Zvw;
- s. ondersteuning : maatschappelijk ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo;
- t. klachtencoördinator : beleidsmedewerker die procesmatig de klachtenregeling coördineert, waaronder de klachtenregistratie;
- u. wkggz : wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg;
- v. wzd : Wet zorg en dwang;
- w. wlz : wet langdurige zorg;
- x. zvw : zorgverzekeringswet;
- y. wmo : wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

2. In deze regeling dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

2.2 Klachtopvang (Informeel)

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid mondeling, schriftelijk, elektronisch (per e-mail of via het formulier op de website) uiten bij:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende/manager;
 - c. de interne cliëntvertrouwenspersoon;
 - d. de externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (alleen bij klachten onvrijwillige zorg);
 - d. de externe klachtenfunctionaris (na eerst de klacht bij a en b te hebben gelegd);
 - e. de Raad van Bestuur (paragraaf 2.3) (na eerst de klacht bij a, b en evt. d te hebben gelegd). Dan is sprake van een formele klacht.
2. Een Wzd- klacht kan worden ingediend bij de KCOZ (paragraaf 2.4) (na eerst de klacht bij a en b en evt. d te hebben gelegd). Dan is sprake van een formele klacht.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende/manager

1. De medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om zijn/haar onvrede 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. De medewerker maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.
3. De medewerker bespreekt de onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende/manager 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/manager 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/manager.

Artikel 4a De (interne) cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij begeleidt degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - b. hij biedt de cliënten en hun vertegenwoordigers en hun nabestaanden een luisterend oor wanneer sprake is van onvrede.
2. Wanneer men de cliëntvertrouwenspersoon wil raadplegen, kan dat via de receptie, per mail (clientvertrouwenspersoon@respectzorg.nl) of middels een brief in de klachtenbus. De vermelding van naam, adres, telefoonnummer of afdeling is dan belangrijk.
3. Respect heeft tenminste één cliëntvertrouwenspersoon in dienst, die ook een andere functie bekleedt binnen de organisatie. Om zoveel mogelijk neutraal te zijn ondersteunt de cliëntvertrouwenspersoon niet bij een klacht/onvrede waarbij het zijn/haar eigen werkzaamheden/team betreft. In dat geval treedt een MT-lid op als mediator.
4. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een profielbeschrijving (zie bijlage 1 Profielbeschrijving cliëntvertrouwenspersoon).
5. Respect stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Wanneer de externe klachtenfunctionaris, of geschillencommissie betrokken is bij de klacht, blijft de cliëntvertrouwenspersoon betrokken mits zijn/haar neutrale positie ten opzichte van de klacht toegevoegde waarde heeft voor de cliënt. Indien de neutraliteit niet gewaarborgd kan blijven, dient de cliëntvertrouwenspersoon zich terug te trekken.
8. De interne cliëntvertrouwenspersoon bemiddelt niet bij klachten bij onvrijwillige zorg.
9. De interne cliëntvertrouwenspersoon stemt af met de externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd daar waar overlappingen dan wel overdracht van taken gewenst is.

Artikel 4b de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

1. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is een wettelijke verplichting vanuit de Wzd.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd verleent de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op diens verzoek advies en bijstand over aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, zijn opname of verblijf in een accommodatie of in het doorlopen van een klachtprocedure.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is er voor alle vrijwillig en onvrijwillig in een accommodatie opgenomen cliënten, en/of diens vertegenwoordiger, alsmede voor cliënten en/of diens vertegenwoordiger die buiten een accommodatie verblijven en te maken krijgen met onvrijwillige zorg.
4. Wanneer men de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd wil raadplegen, kan dat per mail (info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl) of telefonisch via (088) 678 10 00. Zie ook www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl
5. De taken en de werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd zijn opgenomen in een profielbeschrijving (zie bijlage 3 Profielbeschrijving cliëntenvertrouwenspersoon Wzd). Deze is gebaseerd op het "Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersonen in de Wet zorg en dwang".
6. Van belang is dat de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd vanwege de aangrenzende taken en mogelijke overlapping, afstemt met de interne cliëntvertrouwenspersoon teneinde de cliënt en zijn vertegenwoordiger optimaal te begeleiden bij een vraag of klacht.

Overzicht om de verschillen in de functies te duiden:

	4a interne cliëntvertrouwenspersoon	4b externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd
Voor wie	Alle cliënten van Respect	Alleen voor cliënten met psychogeriatrische aandoening
positionering	In dienst van Respect	Niet in dienst van Respect

Artikel 5 De externe klachtenfunctionaris

1. De externe klachtenfunctionaris helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De externe klachtenfunctionaris 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 externe klachtenfunctionaris is daarbij gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is.
4. De externe klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht, zoals de Raad van Bestuur, de Wzd- klachtencommissie of Geschillencommissie doet.
5. Wanneer men de externe klachtenfunctionaris wil raadplegen, kan dat via de klachtencoördinator, per mail (klachtencoordinator@respectzorg.nl) of middels een brief in de klachtenbus. De vermelding van naam, adres, telefoonnummer of afdeling is dan belangrijk.
6. De externe klachtenfunctionaris is niet in dienst van Respect en heeft een onafhankelijke positie.
7. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de externe

klachtenfunctionaris nader in een profielbeschrijving (zie bijlage 2 Profielbeschrijving externe klachtenfunctionaris).

8. De externe klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en profielbeschrijving. Respect onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de externe klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

9. De externe klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. De externe klachtenfunctionaris maakt in zijn registratie duidelijk onderscheid tussen klachten vallend onder Wkkgz, ten aanzien van de ondersteuning vallend onder de Wmo en andere klachten. Op basis van deze registratie stelt de externe klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur (via de klachtencoördinator). De externe klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

10. Respect stelt de externe klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de externe klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

11. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan de externe klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

12. Klachten over de externe klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de externe klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich bij een klacht over de externe klachtenfunctionaris wenden tot de vaste vervanger van de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 6 De Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator verzamelt alle klachten (ingevulde meldingsformulieren op papier of elektronisch ingediend), volgt en bewaakt op de achtergrond actief het traject van afhandeling van de klacht, binnen vastgestelde termijnen en beheert het klachtenarchief.

2. De klachtencoördinator verzorgt kwartaalrapportages, op basis van ontvangen en geregistreerde vragen, klachten en meldingen.

3. De klachtencoördinator maakt in zijn rapportages duidelijk onderscheid tussen klachten vallend onder Wkkgz, ten aanzien van de ondersteuning vallend onder de Wmo en andere klachten.

4. De kwartaalrapportages worden naar de Raad van Bestuur, het managementteam en de Centrale Cliëntenraad gestuurd.

5. Zonodig worden de kwartaalrapportages voorzien van een adviesmemo (op basis van lid 6, 7 en 9).

6. De klachtencoördinator:

a. destilleert – gevraagd en ongevraagd – uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van de kwaliteit van zorg en voor realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;

b. adviseert over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg op door klagers ervaren problemen;

c. signaleert - gevraagd en ongevraagd - mogelijke tekortkomingen in de rechtspositie van cliënten, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de zorg.

7. De klachtencoördinator toetst desgevraagd verbeterplannen van de zorgaanbieder aan de verwachtingen van klagers en aangeklaagden.

8. De klachtencoördinator meldt vanuit haar signaalfunctie bij de leidinggevende/manager, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard.

9. De klachtencoördinator:

a. evalueert periodiek het klachtenmanagement en doet voorstellen voor verbetering;

b. adviseert - gevraagd en ongevraagd - over verbetering van (elementen van) het klachtenmanagement bij/door de zorgaanbieder;

- c. adviseert desgevraagd onderdelen van de organisatie over te voeren beleid voor de goede omgang met klachten en de voorwaarden daartoe;
- d. stelt algemene visie- en beleidsplannen voor het klachtenmanagement op, ter vaststelling door de Raad van Bestuur en managementteam.
10. De klachtencoördinator heeft als voorwaardenscheppende en organisatorische taken:
- Bijdragen aan bekendheid en bekendmaking van de functie en de klachtenregeling;
 - Bijhouden van de voor de functie relevante sociale kaart bij (andere klachteninstanties, instanties waarnaar de klachtenfunctionaris kan verwijzen; zowel intern als extern);
 - Bijhouden van relevante ontwikkelingen rondom de rechtspositie van cliënten, rechten en plichten, klachtrecht en ontwikkelingen in de zorg(sector);
 - Voeren van een klachtenregistratie;
 - Ontwikkelen van voor de functie en kernactiviteiten relevante hulpmiddelen (bijvoorbeeld folders, protocollen, webteksten).
11. Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een jaarverslag.
12. De klachtencoördinator overlegt elk kwartaal een overzicht van de afgehandelde klachten van cliënten of vertegenwoordigers van cliënten die ondersteuning ontvangen vallend binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), conform gestelde in Raamovereenkomst gemeente Den Haag 2020-2021. De raamovereenkomst wordt stilzwijgend tweemaal met twee jaar verlengd. De Raamovereenkomst eindigt in dat geval van rechtswege op 31 december 2025.
13. Viermaal per jaar houden de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtencoördinator een werkoverleg over de klachten in voorgaand kwartaal.

Artikel 7 Verantwoordelijkheid leidinggevenden/Managementteam

1. De leidinggevende informeert medewerkers en derden over de klachtenregeling.
2. De leidinggevende van de afdeling/het team waar de klacht is geuit blijft verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht, ongeacht waar de oorzaak ligt van deze klacht.
3. Deze leidinggevende zorgt ook voor een adequate terugkoppeling naar de cliënt/vertegenwoordiger over de stand van zaken van de klachtafhandeling, van de verbeteracties en blijft betrokken totdat de klacht naar tevredenheid van de cliënt/vertegenwoordiger is afgehandeld. Er wordt daarbij expliciet nagevraagd bij de cliënt/vertegenwoordiger of hij/zij tevreden is over de afhandeling van de klacht.
4. Indien de cliëntvertrouwenspersoon / cliëntenvertrouwenspersoon Wzd betrokken zijn bij de klacht worden deze op de hoogte gehouden door de leidinggevende van de afdeling/het team waar de klacht is geuit.
5. De leidinggevende stuurt het ingevulde 'meldingsformulier klachten' naar de klachtencoördinator.
6. De leden van het managementteam dragen zorg voor verspreiden en bespreken van de kwartaalrapportages en jaarverslag binnen de afdelingen/teams.
7. De leden van het managementteam bewaken de voortgang van de ingezette acties tijdens de bespreking van de kwartaalrapportages.

2.3 Klachtenbehandeling Raad van Bestuur en Geschillencommissie (Formeel)

Artikel 8 Het indienen van een klacht bij de Raad van Bestuur

1. Indien de klacht nog niet is besproken in de lijn en/ of met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch (per e-mail of het formulier op de website) worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

3. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens nabestaande;
- d. andere klagers (uitgezonderd medewerkers, vrijwilligers, huurders).

Artikel 9 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om een klacht in behandeling 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 is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Wzd genoemd worden. Indien de Wzd- klacht nog niet is besproken in de lijn en/ of met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel stuurt de Raad van Bestuur de klacht niet door naar aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. In het andere geval stuurt de Raad van Bestuur de klacht wel door. De Raad van Bestuur stuurt de klacht eveneens door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen. Zie hiervoor paragraaf 2.4.

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

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- b. 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 een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met de aangeklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en de aangeklaagde hiervan in kennis. Hierbij wordt zo concreet mogelijk aangegeven wat wanneer gaat gebeuren. Eventuele wijzigingen in de aanpak of de planning worden gemeld aan de klager en de aangeklaagde.

2. Bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding (zgn. claim) wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken. Als een claim onder het eigen risico van Respect valt heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar geen rol bij de beoordeling van de claim.

3. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de aangeklaagde 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 de aangeklaagde of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 12 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 13 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk en binnen zes weken (bij klachten die betrekking hebben op ondersteuning onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is deze termijn vier weken). Indien de Raad van Bestuur 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 de aangeklaagde. De Raad van Bestuur 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 door de Raad van Bestuur.

2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur 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 bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan de aangeklaagde. 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 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 vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie (zie paragraaf 2.7 Geschillencommissie).

Artikel 14 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders en/of aanbieders van maatschappelijke ondersteuning 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 (zorg)aanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere (zorg)aanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere (zorg)aanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke (zorg)aanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende (zorg)aanbieders afzonderlijk.

Artikel 15 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 (paragraaf 2.7): Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

2.4 De externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (Formeel)

Zie ook het reglement Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg op <https://www.kcoz.nl/reglement>

Artikel 16 Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

1. Klachten op basis van de Wzd worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Dit is de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg, kortweg KCOZ.
2. De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties Actiz en VGN, samen met cliëntenorganisaties Ieder(in), Kansplus, LOC Waardevolle zorg en LSR. Zij dragen zorg voor de instandhouding van de KCOZ.
3. De KCOZ doet bindende uitspraken over Wzd-klachten.
4. De zorgaanbieder is te allen tijde bevoegd om de klachtenregeling te wijzigen ten einde de KCOZ niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Voor de bevoegdheid van de KCOZ om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

Artikel 17 Samenstelling Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

De samenstelling van de commissie is terug te vinden op:

<https://www.kcoz.nl/over-de-commissie>

2.5 Klachtenbehandeling Wzd (Formeel)**Artikel 18 Het indienen van een Wzd-klacht**

1. Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:
 - * de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
 - * de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - * uitvoering van onvrijwillige zorg; een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
 - * een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
 - * een beslissing over verlof of ontslag;
 - * een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- * de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - * een verplichting van de Wzd-functionaris.
2. Voordat een klacht wordt ingediend bij de KCOZ dient klager eerst de stap met de externe klachtenfunctionaris (informele traject) te zijn doorlopen.
 3. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaanden.
 4. Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Deze draagt zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ via de website van de KCOZ.

Artikel 19 Ontvangst klacht

1. De KCOZ bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de KCOZ, de ontvangst van de klacht aan de klager. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De KCOZ wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.
2. De KCOZ kan de klager verzoeken, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

3. De KCOZ stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, te reageren op de klacht. De KCOZ wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 20 Termijn van behandeling

1. De KCOZ beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

2. Als de KCOZ niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de KCOZ uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 21 Onbevoegdverklaring en niet ontvankelijkverklaring door de voorzitter

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de KCOZ niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de KCOZ de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de KCOZ verklaren dat de KCOZ onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.

2. Indien de voorzitter van de KCOZ verklaart dat de KCOZ onbevoegd is om van een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de KCOZ samen met twee door hem aan te wijzen leden van de KCOZ. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.

Artikel 22 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een, door de voorzitter per klacht samen te stellen, zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de KCOZ, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.

2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:

- a. een jurist;
- b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.

3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:

- a. een jurist;
- b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

4. Een lid van de KCOZ dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

5. Een lid van de KCOZ wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.

6. De secretaris van de KCOZ informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 23 Schorsing klacht

1. De klager kan de KCOZ verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de KCOZ beslist namens de KCOZ over een verzoek tot schorsing.
3. De voorzitter van de KCOZ, bijgestaan door een lid van de commissie, hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de KCOZ kan desgewenst andere leden van de KCOZ consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de KCOZ beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de KCOZ deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft is geïnformeerd over het besluit.
6. De voorzitter van de KCOZ kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment waarop de KCOZ uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

Artikel 24 Hoorzitting

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 25 Schadevergoeding

1. De KCOZ kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De KCOZ besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De KCOZ stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

Artikel 26 stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 27 Beslissing KCOZ

1. De beslissing van de KCOZ strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
 - b. niet ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;

-
- d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
 2. Beslissingen over een klacht worden namens de KCOZ genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
 3. De KCOZ beslist tot onbevoegdverklaring indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de KCOZ niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
 - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.
 4. De KCOZ beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
 - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de KCOZ is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 5. In een beslissing beschrijft de KCOZ:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de KCOZ de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de KCOZ en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden van de KCOZ die de beslissing genomen hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de KCOZ.
 6. Indien de KCOZ een klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCOZ in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
 7. De KCOZ vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de KCOZ aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
 8. Beslissingen van de KCOZ worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de KCOZ.
 9. De KCOZ stuurt beslissingen over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de zorgverantwoordelijke;
 - d. de IGJ.
 10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat stuurt de KCOZ alle correspondentie met de klager aan de advocaat van de klager.

2.6 Overige bepalingen

Artikel 28 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-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 wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 29 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De KCOZ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

Artikel 30 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 31 Kosten

1. De KCOZ brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. Ter zake van de behandeling van een klacht door de KCOZ wordt een bedrag in rekening gebracht aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Nadere informatie hierover wordt gepubliceerd op de website van de KCOZ.
3. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de KCOZ noch door de organisaties die de KCOZ in stand houden.

Artikel 32 Jaarverslag

De KCOZ brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de stuurgroep KCOZ een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de KCOZ het aantal en de aard van de door de KCOZ behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

Artikel 33 Openbaarmaking

De KCOZ draagt zorg voor publicatie op haar website (www.kcoz.nl) van:

- a. haar uitspraken, in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn;
- b. haar jaarverslagen;
- c. deze klachtenregeling;
- d. de tarieven die in rekening worden gebracht aan zorgaanbieders ter zake van de behandeling van een klacht.

Artikel 34 Evaluatie

1. De KCOZ evalueert haar klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de KCOZ dit wenselijk vindt.
2. De KCOZ betreft de stuurgroep KCOZ bij iedere evaluatie.

Artikel 35 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin de regeling van de KCOZ niet voorziet, beslist de voorzitter van de KCOZ, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

Artikel 36 Datum van inwerkingtreding

Het reglement Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg is in werking getreden op 1 januari 2020.

2.7 Geschillencommissie (Formeel)

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Website: 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 het 'Reglement Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg' wordt verwezen naar de website van de Geschillencommissie zorg:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>

Bijlagen Profielbeschrijvingen

Bijlage 1 Profielbeschrijving interne cliëntvertrouwenspersoon

Onderstaande profielbeschrijving is gebaseerd op het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de VKIG uit 2014.

1.1. Doelen

De inzet van de cliëntvertrouwenspersoon heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;

1.2. Doelgroepen

Gelet op deze doelen richt de cliëntvertrouwenspersoon zich bij de uitvoering van kernactiviteiten op de volgende doelgroepen:

- Cliënten van de zorgaanbieder, bij of voor wie de cliëntvertrouwenspersoon werkzaam is;
- Vertegenwoordigers en nabestaanden van deze cliënten;

1.3. Uitgangspunten

Bij de inrichting en uitvoering van de functie gelden als belangrijkste uitgangspunten:

- Neutraliteit van functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- Open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over het probleem tussen cliënt en zorgaanbieder;
- Laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris;
- Actieve benadering van betrokkenen;
- Respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en Respect/zorgverlener;
- Respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

1.4. Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van de cliëntvertrouwenspersoon zijn:

- Opvang (1.6)
- Informatie en advies (1.7)
- Bijstand (1.8)
- Procesbegeleiding en voortgangsbewaking (1.9)

De kernactiviteiten zijn in de volgende paragrafen verder uitgewerkt en vertaald in te bereiken resultaten.

1.5. Positionering

De functie kent in formele zin een positionering op stafniveau en in directe relatie tot de Raad van Bestuur. Een dergelijke positionering is vereist vanwege het belang van:

- een neutrale opstelling;
- de mogelijkheid om vrij met alle betrokkenen en partijen (cliënt/klager en medewerker/aangeklaagde) in contact te treden;
- een algemeen overzicht van de organisatie en diensten van Respect.

1.6. Opvang

De cliëntvertrouwenspersoon, al dan niet in samenwerking met anderen:

- Is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele (mogelijke) klager, aangeklaagde en/of andere betrokkene(n);
- Luistert naar het verhaal van de klager en/of aangeklaagde;
- Verzorgt de (eerste) emotionele opvang;
- Verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen;

- Informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de cliëntvertrouwenspersoon;
- Informeert klager over andere klachtmogelijkheden;
- Draagt zorg voor een adequate verwijzing van klager.

Resultaat:

Degene die contact zoekt met de cliëntvertrouwenspersoon voelt zich gehoord. Met klager, aangeklaagde en/of eventuele andere betrokkenen zijn afspraken gemaakt over de verdere afhandeling.

1.7. Informatie en advies

De cliëntvertrouwenspersoon, in zijn contact met klager, aangeklaagde(n) en andere betrokkenen:

- Informeert over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- Informeert in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgaanbieders/-verleners;
- Informeert over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand;
- Adviseert over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

Resultaat:

Klager, aangeklaagde(n) en/of andere bij de klachtafhandeling betrokkenen beschikken over (algemene) informatie, afgestemd op hun situatie en hun behoeften. Zij zijn op de hoogte van (andere) mogelijkheden voor het verwerven van verdere specifieke informatie, advies en/of bijstand.

Klager en/of aangeklaagde hebben een op de specifieke klacht afgestemd, onafhankelijk advies ontvangen over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling en over hun rol/bijdrage daarbij. Zij kunnen dit advies toepassen bij hun besluit over het vervolg van de klachtafhandeling.

1.8. Bijstand

Bij de afhandeling van een klacht biedt de cliëntvertrouwenspersoon bijstand aan klager en/of aangeklaagde en andere betrokkenen. Welke vorm van bijstand dit is, hangt af van de situatie en behoefte van de betrokkenen, elders beschikbare ondersteuning en de reikwijdte van de functie van de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon:

- Biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, klacht en doelen bij verdere afhandeling;
- Ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes hierin;
- Helpt klager bij het op schrift stellen van zijn klacht en van verdere reacties in het kader van de afhandeling van de klacht;
- Volgt met de klager het verloop van de klachtafhandeling elders en voorziet daarbij zo nodig in verder advies, bijstand en/of emotionele opvang;
- Verwijst klager voor vormen van bijstand die buiten het kader van de eigen functie vallen;
- Verkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand, biedt deze bijstand (voor zover dit niet ten koste gaat van de dienstverlening aan klager), zorgt voor een adequate verwijzing wanneer hij zelf de gewenste bijstand niet kan leveren.

Resultaat:

Klager en/of aangeklaagde ontvangen bijstand van de cliëntvertrouwenspersoon, voor zover zij daarvoor geen beroep kunnen doen op anderen en dit niet in strijd is met de

doelen, het neutrale karakter en de reikwijdte van de functie. Zij zijn op de hoogte van de mogelijkheden om elders bijstand te verkrijgen bij de afhandeling van de klacht of de verwerking van de gevolgen van een klacht.

1.9. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De cliëntvertrouwenspersoon:

- Volgt en bewaakt actief het traject van afhandeling van de klacht, binnen vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken, en legt informatie hierover vast;

Resultaat: Er is een actueel overzicht van de stand van zaken, resultaat en afsluiting van de klachtafhandeling.

1.10. Houding

De cliëntvertrouwenspersoon beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- onpartijdig;
- gericht op samenwerking.

1.11. Vaardigheden

De cliëntvertrouwenspersoon is in staat tot:

sociale en contactuele vaardigheden

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen;
- omgaan met verschillende culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen (o.a. boosheid, agressie, eisend, autoritair of afhankelijk gedrag);
- initiërend, volhardend en geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van klager en aangeklaagde;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

analytische, reflecterende en adviesvaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- besef van doel en reikwijdte van het adviseren; daarbij aansluitend op situatie, overtuigingen en capaciteiten van de geadviseerde;
- systematische werkwijze; overzicht en structuur bieden en behouden.

bemiddelingsvaardigheden

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;
- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken, vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.

bewegingsvaardigheden

- gaan naar de plaatsen waar klager en aangeklaagde zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

1.12. Kennis

De cliëntvertrouwenspersoon beschikt over de volgende kennis en/of onderhoudt deze:

- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- relevante wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen in de (deelsector van) zorg;
- rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen, in samenhang met het krijgen van de rol van cliënt of van klager;
- gevolgen en effecten voor de zorgaanbieder/-zorgverlener als deze de rol van aangeklaagde krijgt;
- bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van bepaalde groepen cliënten;
- klachtrecht en klachtenprocedures, intern en extern;
- de beroepshouding van cliëntvertrouwenspersoon; normatieve kaders voor het optreden als cliëntvertrouwenspersoon;
- principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, advisering, conflicthantering;
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen organisaties;
- geautomatiseerde systemen voor tekst- en gegevensverwerking.

1.13. Andere functie-eisen

De aard van de functie leidt er toe dat voor de persoon die deze functie uitoefent bijzondere eisen en competenties gelden. Deze zijn niet zonder meer onder noemers als houding, vaardigheden en kennis te vatten.

Bijzonder eisen bij de persoon van de cliëntvertrouwenspersoon zijn:

- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- respecteren van de eigen zeggenschap van klager en aangeklaagde, ongeacht de eigen opvattingen;
- omgaan met agressie;
- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- professionele autonomie, in combinatie met wensen of eisen van de kant van klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder.

Daarnaast is sprake van bijzondere eisen voor de inrichting en facilitering van de functie op zich, los van de persoon van de cliëntvertrouwenspersoon. Deze eisen zijn aangegeven in onderstaande paragrafen.

1.14. Opdrachtgever en positie in/bij de organisatie

De positie van cliëntvertrouwenspersoon brengt met zich mee dat deze geen opdrachtgever heeft in de gebruikelijke zin. De cliëntvertrouwenspersoon ontleent zijn opdracht aan de doelen van de functie.

De cliëntvertrouwenspersoon handelt binnen en vanuit de kaders van het klachtrecht, de klachtenregeling en de professionele opvattingen over de functie. Bij zijn neutraal en autonoom optreden dient hij de opvattingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van anderen te respecteren. De Raad van Bestuur, die de cliëntvertrouwenspersoon benoemt (of een andere leidinggevende van de cliëntvertrouwenspersoon), kan in algemene zin richtlijnen geven, maar kan geen opdrachten voor omgang met het concrete geval geven. De cliëntvertrouwenspersoon mag door de Raad van

Bestuur/leidinggevende vanwege de wijze waarop hij de vereiste van neutraliteit bij zijn functie gestalte geeft, niet worden benadeeld (zie ook artikel 14 lid 2 van de Wkkgz).

De zorgaanbieder die de cliëntvertrouwenspersoon aanstelt of benoemt, heeft doorgaans geen inhoudelijke kennis van het vak en de invulling van de met dit vak samenhangende vereisten. Dit heeft zowel gevolgen voor de aansturing van de cliëntvertrouwenspersoon in zijn functie als voor de belasting van deze bij het uitoefenen van zijn functie.

De goede omgang met de bijzondere positie als cliëntvertrouwenspersoon werkzaam voor/bij Respect en het vinden van een werkbare verhouding met de (functioneel) leidinggevende bij Respect (de werkgever) vraagt om extra waarborgen. Deze dienen om een oneigenlijke invulling van de positie als cliëntvertrouwenspersoon en als leidinggevende (met beperkte bevoegdheden en kennis) van de cliëntvertrouwenspersoon te voorkomen.

1.15. Voorwaarden bij combinatiefunctie

De neutrale positie van de cliëntvertrouwenspersoon, het aanzien van neutraliteit en het optreden als procesbegeleider (niet zorginhoudelijk deskundige) zijn cruciale kenmerken van de functie, ongeacht of sprake is van combinatie met een andere functie bij Respect, ongeacht of de cliëntvertrouwenspersoon wel/niet werknemer bij Respect is. Alle betrokkenen horen bekend te zijn met het neutrale karakter van de functie. De klager heeft bij voorkeur het beeld dat de cliëntvertrouwenspersoon bij, maar niet van de organisatie is. Hij moet de cliëntvertrouwenspersoon niet als zorgverlener of verantwoordelijke voor de zorg zien. Voor de aangeklaagde is de cliëntvertrouwenspersoon niet een collega. Een cliëntvertrouwenspersoon die (ook) een zorginhoudelijke achtergrond heeft (bijvoorbeeld als verpleegkundige of arts) gebruikt deze kennis niet om bij het optreden als cliëntvertrouwenspersoon zorginhoudelijke informatie of adviezen te geven. Dit is in strijd met het karakter van de functie; het zou kunnen leiden tot misverstanden over de zorginhoudelijke verantwoordelijkheden of de suggestie kunnen wekken dat de cliëntvertrouwenspersoon een oordeel geeft. Leidinggevende en bestuurder hebben geen zeggenschap over het optreden van de cliëntvertrouwenspersoon. De positie als cliëntvertrouwenspersoon is niet vergelijkbaar met die van een reguliere zorgverlener, een stafmedewerker of een leidinggevende in dienst van de zorgaanbieder. Ingeval van een combinatiefunctie:

- is de omgang hiermee een expliciet aandachtspunt bij intervisiebesprekingen, functionerings- en beoordelingsgesprekken;
- vindt - algemeen en per concrete zaak - aan klager en aangeklaagde(n) een expliciete verduidelijking van de positie plaats.

1.16. Bevoegdheden, rechten en plichten

De **bevoegdheden** van de cliëntvertrouwenspersoon bij de uitvoering van zijn functie zijn:

- Onbelemmerde toegang tot de cliënt en de plaatsen waar deze zich bevindt, met inachtneming van de huisregels en respect voor de privacy van (andere) betrokkenen;
- Onbelemmerde uitvoering van werkzaamheden in samenhang met de binnen de functie afgesproken kernactiviteiten;
- Met instemming van de cliënt/klager raadplegen en aanspreken van personen die in het kader van de afhandeling van de klacht een rol (kunnen) spelen;
- Verzoeken tot medewerking van aangeklaagde en andere betrokkenen, op loyale wijze en binnen afgesproken termijnen;
- Informeren van 'derden' bij Respect wanneer de aangeklaagde (of andere betrokken zorgverleners) onvoldoende aan het verzoek tot medewerking kunnen of willen deelnemen;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur en zorgverlener over zaken in samenhang met de positie van de cliënten, de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van het klachtenmanagement;

De **rechten** van de cliëntvertrouwenspersoon zijn met name:

- Verkrijgen van informatie die noodzakelijk of relevant is voor de uitoefening van de functie en de afgesproken kernactiviteiten, van/via de zorgaanbieder en binnen een redelijke termijn;
- Bescherming door de zorgaanbieder tegen nadelige gevolgen van het uitoefenen van de functie;
- Verschoning van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtenprocedure of een rechterlijke procedure;
- Beschikbaarheid van faciliteiten en middelen voor bekendmaking van de functie;
- Beschikken over middelen en faciliteiten die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke uitvoering van de functie en de daaronder te vatten kernactiviteiten;

De **plichten** van de cliëntvertrouwenspersoon in samenhang met de functie zijn:

- **geheimhouding**

De cliëntvertrouwenspersoon is tegenover personen die niet betrokken zijn bij de afhandeling van de individuele klacht of bij de kwaliteitsverbetering op basis van klachten geheimhouding verschuldigd. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten. De cliëntvertrouwenspersoon waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie.

- **toestemming**

De cliëntvertrouwenspersoon handelt bij het verwerven van tot de persoon herleidbare informatie met toestemming van de cliënt/klager en met respect voor de zogenoemde dossierplichten van de zorgaanbieder/zorgverlener.

- **melding**

De cliëntvertrouwenspersoon informeert de Raad van Bestuur over het (vermoedelijke) bestaan van een situatie waarbij de zorgaanbieder een wettelijke meldingsplicht heeft en deze niet op andere wijze op de hoogte is gesteld. De cliëntvertrouwenspersoon gaat over tot melding wanneer hij daartoe een wettelijk geregelde plicht heeft.

- **zorg voor tijdigheid en continuïteit**

De cliëntvertrouwenspersoon draagt zorg voor een goede overdracht en waarneming wanneer hij afwezig is en daardoor de toegang tot de klachtenregeling in het geding komt. De cliëntvertrouwenspersoon is verplicht om over de bij hem ingediende klacht een dossier bij te houden. Hij draagt zorg voor een systematische en actuele registratie van kerngegevens over de klacht(afhandeling).

Wanneer de cliëntvertrouwenspersoon niet in staat is om deze plichten na te komen, stelt hij de klachtcoördinator hiervan op de hoogte zodat deze zijn verantwoordelijkheid hierin kan nemen.

- **verantwoording**

Wanneer een klager, aangeklaagde of andere betrokkene uiting geeft aan onvrede over het optreden van de cliëntvertrouwenspersoon biedt de cliëntvertrouwenspersoon gelegenheid om dit te bespreken; hij informeert de betrokkene over (andere) mogelijkheden om een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon aan de orde te stellen en te laten beoordelen. De cliëntvertrouwenspersoon geeft medewerking aan de goede afhandeling van klachten over hem. De cliëntvertrouwenspersoon legt desgevraagd verantwoording voor zijn handelen af, onder meer door verslagen, medewerking aan evaluaties, functionerings- en beoordelingsgesprekken. Hij doet dat met inachtneming van de zorgvuldigheid die zijn geheimhoudingsplicht vereist.

1.17. Risico's, inconvenienten, verantwoordelijkheden en invloed

De functie van cliëntvertrouwenspersoon kent specifieke risico's en zgn. inconvenienten. Er is sprake van specifieke verantwoordelijkheden en invloed. Deze wegen alle mee bij

het bepalen van de zwaarte van de functie en de aan de functionaris te stellen eisen.

- De psychische belasting is hoog, vanwege het werken met conflictsituaties, confrontatie met (verbale en fysieke) agressie, het vaak werken in een solistische functie;
- De druk is hoog vanwege de (soms onrealistische) verwachtingen of eisen van klagers en aangeklaagden en de risico's van escalatie bij het niet adequaat hanteren van deze;
- Extra druk bestaat vanwege een niet te sturen toeloop van verzoeken om inzet van de cliëntvertrouwenspersoon en beperkte planbaarheid van het werk; dit in een context waarin de afhandeling van elke klacht binnen strikte (wettelijke) termijnen moet plaatsvinden;
- De cliëntvertrouwenspersoon oefent invloed uit (door signalering en door gevraagd en ongevraagd advies) op het beleid van de zorgaanbieder wat betreft de omgang met cliënten, hun vertegenwoordigers en wat betreft de kwaliteit van zorg;

1.18. Voorwaardenscheppende en organisatorische taken

De vormgeving van de functie en de uitvoering van activiteiten gaan gepaard met bepaalde voorwaardenscheppende en organisatorische taken voor de cliëntvertrouwenspersoon. Deze hebben onder meer tot doel dat de kernactiviteiten zorgvuldig gestalte krijgen en de functie als zodanig helder is beschreven en vastgesteld en bovendien bekend is bij de verschillende doelgroepen. De cliëntvertrouwenspersoon heeft als voorwaardenscheppende en organisatorische taken:

- Bijdragen aan bekendheid en bekendmaking van de functie en de klachtenregeling;
- Bijhouden van de voor de functie relevante sociale kaart bij (andere klachteninstanties, instanties waarnaar de cliëntvertrouwenspersoon kan verwijzen; zowel intern als extern);
- Bijhouden van relevante ontwikkelingen rondom de rechtspositie van cliënten, rechten en plichten, klachtrecht en ontwikkelingen in de zorg(sector);
- Voeren van overleg met de leidinggevende(n) en de Raad van Bestuur;
- Bijhouden van klachtdossiers;
- Zorgen voor overdracht en vervanging, bij afwezigheid;
- Afleggen van verantwoording over de uitvoering van taken, inhoudelijk en qua tijdsbesteding;

1.19. Faciliteiten voor uitvoering en onderhoud van de functie

Om de functie naar behoren te kunnen (blijven) uitvoeren, is beschikbaarheid van tenminste de volgende faciliteiten vereist:

- formatieomvang

De voor de functie en daarbij ingestelde ondersteunende medewerkers beschikbare formatie (uren) is afgestemd op de zwaarte van de functie, het (verwachte) aantal klagers, de wettelijke vereiste van een laagdrempelige klachtenregeling, reistijd tussen de verschillende locaties en de mogelijkheid om cliënten/klagers te kunnen bezoeken.

- werkoverleg

Er vindt tenminste vier maal per jaar werkoverleg plaats met de klachtencoördinator.

- functioneringsgesprek

Tijdens het reguliere functioneringsgesprek van de betreffende medewerker wordt ook het functioneren als cliëntvertrouwenspersoon besproken. Dit vindt plaats na overleg met Raad van Bestuur.

Bijlage 2 Profielbeschrijving externe klachtenfunctionaris

Onderstaande profielbeschrijving is gebaseerd op het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de VKIG uit 2014.

2.1. Doelen

De inzet van de externe klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.

2.2. Doelgroepen

Gelet op deze doelen richt de externe klachtenfunctionaris zich bij de uitvoering van kernactiviteiten op de volgende doelgroepen:

- Cliënten van de zorgaanbieder, voor wie de externe klachtenfunctionaris werkzaam is;
- Vertegenwoordigers en nabestaanden van deze cliënten;
- Zorgverleners die bij of voor een zorgaanbieder werkzaam zijn;
- De zorgaanbieder, voor zover deze een ander is dan de zorgverlener.

Bij de afhandeling van een klacht hebben deze doelgroepen de status van klager, aangeklaagde en betrokkene.

2.3. Uitgangspunten

Bij de inrichting en uitvoering van de functie gelden als belangrijkste uitgangspunten:

- Onafhankelijkheid van functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- Open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over het probleem tussen cliënt en zorgaanbieder;
- Respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en Respect/zorgverlener;
- Respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

2.4. Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van de externe klachtenfunctionaris zijn:

- Opvang (2.6)
- Informatie en advies (2.7)
- Bemiddeling (2.8)

De kernactiviteiten zijn in de volgende paragrafen verder uitgewerkt en vertaald in te bereiken resultaten.

2.5. Positionering

De externe klachtenfunctionaris heeft qua positionering een directe relatie tot de raad van Bestuur. Een dergelijke positionering is vereist vanwege het belang van:

- een onafhankelijke opstelling;
- de mogelijkheid om vrij met alle betrokkenen en partijen (cliënt/klager en medewerker/aangeklaagde) in contact te treden;
- een algemeen overzicht van de organisatie en diensten van Respect.

De klachtencoördinator van Respect is contactpersoon voor de externe klachtenfunctionaris.

2.6. Opvang

De externe klachtenfunctionaris, al dan niet in samenwerking met anderen:

- Luistert naar het verhaal van de klager en/of aangeklaagde;
- Verzorgt de (eerste) emotionele opvang;
- Verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen;
- Informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de externe klachtenfunctionaris;
- Informeert klager over andere klachtmogelijkheden;
- Verzamelt nadere informatie;
- Komt, in samenspraak met de klager en/of aangeklaagde, tot een eerste analyse bij de klacht(afhandeling);
- Regelt in samenspraak met klager en aangeklaagde een (voorlopige) oplossing van problemen;
- Bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht bij de zorgaanbieder;
- Draagt zorg voor een adequate verwijzing van klager.

Resultaat:

Degene die contact zoekt met de externe klachtenfunctionaris voelt zich gehoord. Met klager, aangeklaagde en/of eventuele andere betrokkenen zijn afspraken gemaakt over de verdere afhandeling. De oplossing van lichte of urgente problemen is in gang gezet.

2.7. Informatie en advies

De externe klachtenfunctionaris, in zijn contact met klager, aangeklaagde(n) en andere betrokkenen:

- Informeert over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- Informeert in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgaanbieders/-verleners;
- Informeert over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand;
- Adviseert over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

Resultaat:

Klager, aangeklaagde(n) en/of andere bij de klachtafhandeling betrokkenen beschikken over (algemene) informatie, afgestemd op hun situatie en hun behoeften. Zij zijn op de hoogte van (andere) mogelijkheden voor het verwerven van verdere specifieke informatie, advies en/of bijstand.

Klager en/of aangeklaagde hebben een op de specifieke klacht afgestemd, onafhankelijk advies ontvangen over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling en over hun rol/bijdrage daarbij. Zij kunnen dit advies toepassen bij hun besluit over het vervolg van de klachtafhandeling.

2.8. Bemiddeling

De externe klachtenfunctionaris:

- Verkent in contact met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
- Bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht;
- Zorgt voor een bij de zaak passende inrichting en begeleiding van het bemiddelingstraject;
- Zorgt voor afronding van de bemiddeling.
- Bericht alle betrokkenen over de uitkomsten en de afsluiting van de klachtafhandeling door de externe klachtenfunctionaris.

Resultaat:

Klager en aangeklaagde hebben inzicht in elkaars posities, intenties en wensen. Zo mogelijk en desgewenst vindt oplossing van problemen, herstel van de relatie en/of

afronding van de zorgrelatie/-overeenkomst plaats, inclusief het (doen) vastleggen van gemaakte afspraken.

2.9. Houding

De externe klachtenfunctionaris beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- onpartijdig;
- gericht op samenwerking.

2.10. Vaardigheden

De externe klachtenfunctionaris is in staat tot:

sociale en contactuele vaardigheden

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen
- omgaan met verschillende culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen (o.a. boosheid, agressie, eisend, autoritair of afhankelijk gedrag);
- initiërend, volhardend en geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van klager en aangeklaagde;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

analytische, reflecterende en adviesvaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- besef van doel en reikwijdte van het adviseren; daarbij aansluitend op situatie, overtuigingen en capaciteiten van de geadviseerde;
- systematische werkwijze; overzicht en structuur bieden en behouden.

bemiddelingsvaardigheden

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;
- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken, vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.

bewegingsvaardigheden

- gaan naar de plaatsen waar klager en aangeklaagde zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

2.11. Kennis

De externe klachtenfunctionaris beschikt over de volgende kennis en/of onderhoudt deze:

- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- relevante wet- en regelgeving;

- ontwikkelingen in de (deelsector van) zorg; rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen, in samenhang met het krijgen van de rol van cliënt of van klager;
- gevolgen en effecten voor de zorgaanbieder/-zorgverlener als deze de rol van aangeklaagde krijgt;
- bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van bepaalde groepen cliënten;
- klachtrecht en klachtenprocedures, intern en extern;
- de beroepshouding van klachtenfunctionaris; normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling (mediation);
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen organisaties;
- geautomatiseerde systemen voor tekst- en gegevensverwerking.

2.12. Andere functie-eisen

De aard van de functie leidt er toe dat voor de persoon die deze functie uitoefent bijzondere eisen en competenties gelden. Deze zijn niet zonder meer onder noemers als houding, vaardigheden en kennis te vatten.

Bijzondere eisen bij de persoon van de klachtenfunctionaris zijn:

- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- respecteren van de eigen zeggenschap van klager en aangeklaagde, ongeacht de eigen opvattingen;
- omgaan met agressie;
- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- professionele autonomie, in combinatie met wensen of eisen van de kant van klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder.

Daarnaast is sprake van bijzondere eisen voor de inrichting en facilitering van de functie op zich, los van de persoon van de klachtenfunctionaris. Deze eisen zijn aangegeven in onderstaande paragrafen.

2.13 Opdrachtgever en positie in/bij de organisatie

De positie van de externe klachtenfunctionaris brengt met zich mee dat deze geen opdrachtgever heeft in de gebruikelijke zin. De externe klachtenfunctionaris ontleent zijn opdracht aan de doelen van de functie. De externe klachtenfunctionaris handelt binnen en vanuit de kaders van het klachtrecht, de klachtenregeling en de professionele opvattingen over de functie. Bij zijn onafhankelijk en autonoom optreden dient hij de opvattingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van anderen te respecteren.

De Raad van Bestuur, die de externe klachtenfunctionaris benoemt, kan in algemene zin richtlijnen geven, maar kan geen opdrachten voor omgang met het concrete geval geven.

De externe klachtenfunctionaris houdt zich het recht voor om bepaalde richtlijnen of opdrachten van Respect naast zich neer te leggen. Het betreft dan richtlijnen of opdrachten die in strijd zijn met wettelijke bepalingen of die in strijd zijn met de doelen en uitgangspunten van de functie. De externe klachtenfunctionaris mag door Respect vanwege de wijze waarop hij de vereiste van onafhankelijkheid bij zijn functie gestalte geeft, niet worden benadeeld (zie ook artikel 14 lid 2 van de Wkkgz).

De Raad van Bestuur, die de externe klachtenfunctionaris benoemt, heeft doorgaans geen inhoudelijke kennis van het vak en de invulling van de met dit vak samenhangende vereisten.

Dit heeft zowel gevolgen voor de aansturing van de externe klachtenfunctionaris in zijn functie als voor de belasting van deze bij het uitoefenen van zijn functie.

De goede omgang met de bijzondere positie als externe klachtenfunctionaris werkzaam voor Respect en het vinden van een werkbare verhouding met Respect als opdrachtgever vraagt om extra waarborgen. Deze dienen om een oneigenlijke invulling van de positie als externe klachtenfunctionaris en als opdrachtgever van de externe klachtenfunctionaris te voorkomen.

2.14. Voorwaarden bij nevenfunctie

De onafhankelijke positie van de externe klachtenfunctionaris, het aanzien van onafhankelijkheid en het optreden als procesbegeleider (niet zorginhoudelijk deskundige) zijn cruciale kenmerken van de functie. Alle betrokkenen horen bekend te zijn met het onafhankelijke karakter van de functie. De klager heeft bij voorkeur het beeld dat de externe klachtenfunctionaris bij, maar niet van de organisatie is. Hij moet de externe klachtenfunctionaris niet als zorgverlener of verantwoordelijke voor de zorg zien. Voor de aangeklaagde is de klachtenfunctionaris niet een collega. Leidinggevende en bestuurder hebben geen zeggenschap over het optreden van de externe klachtenfunctionaris bij de afhandeling van een specifieke klacht. De positie als externe klachtenfunctionaris is niet vergelijkbaar met die van een reguliere zorgverlener, een stafmedewerker of een leidinggevende in dienst van de zorgaanbieder.

Binnen de klachtenregeling is een helder onderscheid – ook in personele zin - gewenst tussen instanties die gericht zijn op procesbegeleiding en probleemoplossing en instanties die beoordeling als hoofdtaak hebben.

De externe klachtenfunctionaris die een nevenfunctie heeft elders:

- is niet tevens werkzaam in een zorginhoudelijke of leidinggevende functie bij Respect of bij diens directe 'partners in zorg';
- vervult niet een direct ondersteunende functie voor leidinggevendenden;
- geeft niet operationeel leiding aan iemand die tevens de positie van aangeklaagde kan hebben;
- is niet tevens lid, adviseur of ambtelijk secretaris van een instantie die klachten over de zorgaanbieder beoordeelt;
- is niet degene die beslist of bericht over de toekenning van schadeclaims;
- werkt in de andere functie niet intensief collegiaal samen met zorgverleners of cliënten van Respect en hun vertegenwoordigers.

2.15. Bevoegdheden, rechten en plichten

De bevoegdheden van de externe klachtenfunctionaris bij de uitvoering van zijn functie zijn:

- Onbelemmerde toegang tot de cliënt en de plaatsen waar deze zich bevindt, met inachtneming van de huisregels en respect voor de privacy van (andere) betrokkenen;
- Onbelemmerde uitvoering van werkzaamheden in samenhang met de binnen de functie afgesproken kernactiviteiten;
- Verwerven van informatie en documenten ter afhandeling van de klacht, met toestemming van de cliënt/klager;
- Vrijelijk en volledig informeren en adviseren van de klager, ook wanneer dit mogelijk kan leiden tot aantasting van de reputatie en de belangen van Respect of zorgverlener;
- Met instemming van de cliënt/klager raadplegen en aanspreken van personen die in het kader van de afhandeling van de klacht een rol (kunnen) spelen;
- Verzoeken tot medewerking van aangeklaagde en andere betrokkenen, op loyale

- wijze en binnen afgesproken termijnen;
- Informeren van 'derden' bij Respect wanneer de aangeklaagde (of andere betrokken zorgverleners) onvoldoende aan het verzoek tot medewerking kunnen of willen deelnemen;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur en zorgverlener over zaken in samenhang met de positie van de cliënten, de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van het klachtenmanagement;
- Melden van misstanden en structurele tekortkomingen aan 'derden', voor zover dit niet/onvoldoende gebeurt door anderen, nadat verantwoordelijken zijn geïnformeerd en in de gelegenheid zijn gesteld om hun verantwoordelijkheid te nemen.

De rechten van de externe klachtenfunctionaris zijn met name:

- Verkrijgen van informatie die noodzakelijk of relevant is voor de uitoefening van de functie en de afgesproken kernactiviteiten, van/via Respect en binnen een redelijke termijn;
- Bescherming door Respect tegen nadelige gevolgen van het uitoefenen van de functie;
- Verschoning van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtenprocedure of een rechterlijke procedure;
- Beschikken over een representatieve werk- en ontvangstruimte, waarmee hij ook kan voldoen aan de vereiste om de privacy van bij de klachtafhandeling betrokkenen te waarborgen;
- Beschikbaarheid van faciliteiten en middelen voor bekendmaking van de functie;
- Beschikken over middelen en faciliteiten die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke uitvoering van de functie en de daaronder te vatten kernactiviteiten;
- Honorering conform het niveau van de functie en de in de sector geldende maatstaven.

De plichten van de externe klachtenfunctionaris in samenhang met de functie zijn:

- geheimhouding

De functionaris is tegenover personen die niet betrokken zijn bij de afhandeling van de individuele klacht of bij de kwaliteitsverbetering op basis van klachten geheimhouding verschuldigd. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten. De functionaris waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot Respect herleidbare informatie.

- toestemming

De externe klachtenfunctionaris handelt bij het verwerven van tot de persoon herleidbare informatie met toestemming van de cliënt/klager en met respect voor de zogenoemde dossierplichten van Respect/zorgverlener.

- melding

De klachtenfunctionaris informeert de Raad van Bestuur over het (vermoedelijke) bestaan van een situatie waarbij Respect een wettelijke meldingsplicht heeft en deze niet op andere wijze op de hoogte is gesteld. De externe klachtenfunctionaris gaat over tot melding wanneer hij daartoe een wettelijk geregelde plicht heeft.

- zorg voor tijdigheid en continuïteit

De externe klachtenfunctionaris is verplicht om binnen afgesproken (wettelijke) termijnen (of zo veel eerder als het belang van de zaak vereist) de afhandeling van klachten te (doen) verzorgen. Hij draagt zorg voor een goede overdracht en waarneming wanneer hij afwezig is en daardoor de toegang tot de klachtenregeling of de voortgang van de klachtenafhandeling in het geding komt.

De externe klachtenfunctionaris is verplicht om over de bij hem ingediende klacht en de afhandeling van deze een dossier bij te houden. Hij draagt zorg voor een systematische en actuele registratie van kerngegevens over de klacht(afhandeling).

Wanneer de externe klachtenfunctionaris niet in staat is om deze plichten na te komen, stelt hij de Raad van Bestuur (via de klachtcoördinator) hiervan op de hoogte zodat deze zijn verantwoordelijkheid hierin kan nemen.

- verantwoording

Wanneer een klager, aangeklaagde of andere betrokkene uiting geeft aan onvrede over het optreden van de externe klachtenfunctionaris biedt de externe klachtenfunctionaris gelegenheid om dit te bespreken; hij informeert de betrokkene over de mogelijkheid om een klacht over de externe klachtenfunctionaris aan de orde te stellen bij een collega externe klachtenfunctionaris of de klacht te laten beoordelen door de Raad van Bestuur. De externe klachtenfunctionaris geeft medewerking aan de goede afhandeling van klachten over hem.

De externe klachtenfunctionaris legt desgevraagd verantwoording voor zijn handelen af, onder meer door verslagen en medewerking aan evaluaties. Hij doet dat met inachtneming van de zorgvuldigheid die zijn geheimhoudingsplicht vereist.

2.16. Risico's, inconvenienten, verantwoordelijkheden en invloed

De functie van externe klachtenfunctionaris kent specifieke risico's en zgn. inconvenienten. Er is sprake van specifieke verantwoordelijkheden en invloed. Deze wegen alle mee bij het bepalen van de zwaarte van de functie en de aan de functionaris te stellen eisen.

- De psychische belasting is hoog, vanwege het werken met conflictsituaties, confrontatie met (verbale en fysieke) agressie, het vaak werken in een solistische functie;
- De druk is hoog vanwege de (soms onrealistische) verwachtingen of eisen van klagers en aangeklaagden en de risico's van escalatie bij het niet adequaat hanteren van deze;
- Druk op de functionaris vanwege eventuele gevolgen van klachten voor Respect (onrust, aantasting imago, materiële risico's vanwege schadeclaims) en de – vaak onterechte - verwachting dat de klachtenfunctionaris in staat is om dergelijke gevolgen te voorkomen;
- Extra druk bestaat vanwege een niet te sturen toeloop van verzoeken om inzet van de externe klachtenfunctionaris en beperkte planbaarheid van het werk; dit in een context waarin de afhandeling van elke klacht binnen strikte (wettelijke) termijnen moet plaatsvinden;
- De externe klachtenfunctionaris heeft een belangrijke invloed op de omgang tussen cliënten en zorgverleners en daarmee op het verblijfs- en werkklimaat bij Respect;
- De extern klachtenfunctionaris oefent invloed uit (door signalering en door gevraagd en ongevraagd advies) op het beleid van de zorgaanbieder wat betreft de omgang met cliënten, hun vertegenwoordigers en wat betreft de kwaliteit van zorg.

2.17. Voorwaardenscheppende en organisatorische taken

De vormgeving van de functie en de uitvoering van activiteiten gaan gepaard met bepaalde voorwaardenscheppende en organisatorische taken voor de externe klachtenfunctionaris (en dus onder verantwoordelijkheid van de externe klachtenfunctionaris):

- Bijhouden van de voor de functie relevante sociale kaart bij (andere klachteninstanties, instanties waarnaar de klachtenfunctionaris kan verwijzen; zowel intern als extern);
- Bijhouden van relevante ontwikkelingen rondom de rechtspositie van cliënten, rechten en plichten, klachtrecht en ontwikkelingen in de zorg(sector);

- Volgen van scholing, deelnemen aan intervisie en aan bijeenkomsten vanuit de vakorganisatie e.d.
- Voeren van werkoverleg met eigen ondersteuners, collega klachtenfunctionarissen;
- Bijhouden van klachtdossiers en archief;
- Zorgen voor overdracht en vervanging, bij afwezigheid;
- Afleggen van verantwoording over de uitvoering van taken, inhoudelijk en qua tijdsbesteding.

Bijlage 3 Profielbeschrijving externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

Onderstaande profielbeschrijving is gebaseerd op het Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang.

3.1 Doel en doelgroep

- Met de komst van de Wzd is de functie van cliëntenvertrouwenspersoon Wzd wettelijk verankerd.
- De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd verleent de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op diens verzoek advies en bijstand over aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, zijn opname of verblijf in een accommodatie of in het doorlopen van een klachtprocedure.
- De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is er voor alle vrijwillig en onvrijwillig in een accommodatie opgenomen cliënten, en/of diens vertegenwoordiger, alsmede voor cliënten en/of diens vertegenwoordiger die buiten een accommodatie verblijven en te maken krijgen met onvrijwillige zorg.

3.2 Uitgangspunten

- De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is partijdig. Deze gaat voor het belang van de cliënt.

3.3 Positionering

- De inkoop van cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) neergelegd bij Wlz-uitvoerders. De zorgkantoren van Zilveren Kruis, Menzis en Zorg & Zekerheid hebben namens alle Wlz-uitvoerders en zorgkantoren deze functie ingekocht.
- De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd in de regio Haaglanden is in dienst van Zorgstem. Zorgstem is een dochterstichting van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).
- De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd werkt niet voor de instelling.

3.4 Kernactiviteiten

Informatieverstrekking

- verstrekt informatie aan cliënten en/of diens vertegenwoordiger over aangelegenheden die samenhangen met de rechtspositie van cliënten en het bieden van onvrijwillige zorg.
- Geeft voorlichting over de aard en de uitvoering van zijn werkzaamheden aan cliënten en/of vertegenwoordiger en aan medewerkers van de zorgaanbieder.

Proactief werken

- Bezoekt -waar mogelijk in afstemming met Respect- zorg, wonen, welzijn- frequent alle locaties van de zorgaanbieder en begeeft zicht regelmatig op plaatsen waar cliënten samenkomen.
- Observeert met betrekking tot het bieden van onvrijwillige zorg de zorg- en dienstverlening aan de cliënt, mede in het kader van de signaleringsfunctie.
- Is op verschillende manieren, passend bij de specifieke doelgroep, zichtbaar voor cliënten en diens vertegenwoordigers.
- Is op de hoogte van ontwikkelingen binnen de zorgaanbieder voor zover dit voor de uitvoering van de functie noodzakelijk is.

Klachtenondersteuning

- Ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het structureren van het proces om tot een oplossing van de onvrede en klachten te komen.
- Ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het bespreken van de klacht met betrokken medewerkers en het voorleggen van de klacht aan de klachtenfunctionaris en/of de (Wzd)klachtencommissie en/of de geschilleninstantie en de gang naar de rechter.
- Kent de verschillende rollen en taken van de functionarissen bij het ondersteunen van een klacht en verwijst zo nodig door.

Signalering

- Registreert klachten en rapporteert anoniem over zijn werkzaamheden en de bevindingen bij de zorgaanbieder. Jaarverslagen worden gedeeld met de zorgaanbieder, de aanbieder van het vertrouwenswerk en de landelijke faciliteit.
- Geeft signalen door aan de zorgaanbieder en/of de IGJ over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt.
- Onderneemt gepaste actie in geval van een onaanvaardbare situatie waarin de cliënt zelf niet in staat is actie te ondernemen. Deze kan daarvan melding doen bij de IGJ.

3.5 Taken en verantwoordelijkheden van de zorgaanbieder

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ en is dus niet in dienst van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder heeft een aantal taken en verantwoordelijkheden ten opzichte van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd;

- De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat iedere cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep kan doen op een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd;
- De zorgaanbieder verstrekt, voor zover de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee instemt, zo spoedig mogelijk na de aanvang van de zorg, de naam en contactgegevens van een cliënt en de naam en contactgegevens van zijn vertegenwoordiger aan de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd;
- De zorgaanbieder wijst de cliënt op de mogelijkheid van advies en bijstand door de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd bij het afwijzen van een aanvraag voor verlof en afwijzen van een aanvraag voor ontslag;
- De zorgaanbieder biedt de gelegenheid zodat de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de cliënt, vrije toegang tot de cliënt. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd behoeft van niemand toestemming om te spreken met de cliënt;
- De zorgaanbieder maakt het mogelijk, voor zover dit redelijkerwijs voor de vervulling van de taak van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd nodig is en de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, dat de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van eenieder die bij de uitvoering van deze wet betrokken is, alle door hem verlangde inlichtingen krijgt, binnen de door hem gestelde termijn alle medewerking krijgt die hij redelijkerwijs kan vorderen en inzage krijgt in de dossiers van de zorgaanbieder;
- De zorgaanbieder informeert de cliënt over de mogelijkheid van advies en bijstand door de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd op de volgende momenten in de zorg en dienstverlening:
 1. Bij de verschillende stappen van het stappenplan;
 2. Bij het toepassen van onvrijwillige zorg;
 3. Bij het toepassen van onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties;
 4. Bij een onvrijwillige opname of wijziging van de opname status van vrijwillig naar
 5. Onvrijwillig;
 6. Bij het ingaan van een klachtenprocedure, dit voor zover de zorgaanbieder hiervan op de hoogte is.

3.6 Beschikbaarheid

De Wzd doet geen uitspraak over de 24/7 beschikbaarheid. Daar waar sprake is van onvrijwillige zorg moet de cliënt en/of diens vertegenwoordiger een beroep kunnen doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd voor informatie en bijstand. Dit betekent dat voorzien moet worden in een passende beschikbaarheid van de cliëntenvertrouwenspersoon waardoor de wettelijke taak doeltreffend en doelmatig kan worden uitgevoerd. In redelijkheid zal gekeken moeten worden hoe dit te organiseren, rekening houdend met de urgentie en de ernst van de toepassing van onvrijwillige zorg.