



Wat betekent
alledaags geluk
voor jou?

Klachtenregeling Driestroom

versie 18-01-2019

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- | | | | |
|----|------------------------------|---|--|
| a. | de organisatie | : | Stichting Driestroom met dochterondernemingen en franchiseondernemingen (Driestroom) |
| b. | cliënt / klant | : | Persoon aan wie Driestroom zorg of dienstverlening verleent of heeft verleend. |
| c. | cliëntvertrouwenspersoon: | | Persoon die de individuele cliënt adviseert over aangelegenheden die samenhangen met de relatie cliënt / organisatie. De vertrouwenspersoon ondersteunt bij vragen, bij het verbeteren van een situatie waarover onvrede bestaat en bij het verwoorden van een klacht. |
| d. | klacht | : | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Driestroom of door een persoon die voor Driestroom werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris; |
| e. | klager | : | degene die een klacht indient; |
| f. | aangeklaagde | : | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| g. | raad van bestuur | : | de raad van bestuur van Driestroom; |
| h. | klachtenfunctionaris | : | degene die binnen Driestroom belast is met de opvang van klachten; |
| i. | zorg / dienst / voorziening: | | zorg of dienst of voorziening als omschreven bij krachtens de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015), de Participatiewet, de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz). |
| j. | nabestaanden | : | echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in |

de zin van artikel 1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ);

- k. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

HOOFDSTUK 2 KLACHTOPVANG

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker of gezinshuisouder over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de cliëntvertrouwenspersoon
- d. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken 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 vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
5. In geval van onvrede bij cliënten van franchisenemers dient in dit artikel voor 'medewerker' 'gezinshuisouder' gelezen te worden. Bij signalen of meldingen van onvrede bij cliënten van franchisenemers wordt de Hoofdbehandelaar Driestroomhuizen betrokken, deze bemiddelt met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. De Hoofdbehandelaar maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en ondersteunt cliënten bij het indienen van een formele klacht en gedurende het proces van klachtafhandeling.
2. De cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten met het oplossen van hun onvrede.
3. De cliëntvertrouwenspersoon staat cliënten bij en handelt in het belang van de cliënt.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur van Driestroom stelt een klachtenfunctionaris aan. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;

- c. hij adviseert de klager en de aangeklaagde over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling;
 - d. hij draagt zorg voor de afhandeling van klachten.
2. De 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 klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en zijn functieprofiel. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Driestroom, wat inhoudt dat Driestroom zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
 5. De organisatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
 7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Driestroom, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENBEHANDELING

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan via het klachtenformulier op de website van Driestroom, schriftelijk, of per e-mail worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan door een cliënt / klant worden ingediend, eventueel ondersteund door een cliëntvertrouwenspersoon.

Op grond van de WKKGZ voor cliënten WLZ en ZVW kan klacht worden ingediend door de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt of diens nabestaanden;

De Jeugdwet bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door: een jeugdige, diens ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent; pleegouder.

Door cliënten die dienstverlening van Driestroom ontvangen op basis van de Wmo 2015 kan een klacht worden ingediend.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet wordt beschouwd als bevoegd om een klacht in te dienen, kan daarover een klacht indienen.
4. **Bopz-klachten.** De Klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door aan de Klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld (zie artikel 10). Dit betreft klachten over de volgende beslissingen, voor zover deze in het kader van de Bopz zijn genomen:

- a. de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan;
 - b. de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet;
 - c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
 - d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
 - e. de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.
6. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtenfunctionaris al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij afhandeling van een klacht

1. De Klachtenfunctionaris stuurt bij ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging.
2. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de procedure en over de mogelijkheid hulp te ontvangen van de cliëntvertrouwenspersoon.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt de Klachtenfunctionaris het volgende in acht:
 - a. bij de afhandeling van een klacht wordt degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren;
 - b. de klachtenfunctionaris onderzoekt de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt meegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
4. 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 klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
5. De klachtenfunctionaris handelt klachten zo spoedig mogelijk af. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de afhandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt ook binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris deelt zijn oordeel over de klacht mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

7. De klachtenfunctionaris 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 Klachtencommissie (artikel 10) of de Geschillencommissie Zorg (artikel 11) voor te leggen.

Artikel 9 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 10 Klachtencommissie (klachten op grond van WKKGZ, Jeugdwet, Wmo2015, Bopz)

1. Voor cliënten bestaat de mogelijkheid de klacht, rechtstreeks of na afhandeling door de klachtenfunctionaris van Driestroom, voor te leggen bij de externe Klachtencommissie. Driestroom is voor dit doel aangesloten bij de Klachtencommissie Pluryn-Intermetzo. Deze Klachtencommissie behandelt ook klachten ex. Art. 41 van de wet BOPZ.
2. Uitzondering hierop is een klager die van Driestroom dienstverlening jobcoaching UWV ontvangt. Deze klager kan, bij onvrede over de klachtafhandeling binnen Driestroom, terecht bij de arbeidsdeskundige van het UWV.

Artikel 11 Geschillencommissie Zorg (klachten op grond van de WKKGZ)

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 Zorg. De Geschillencommissie Zorg is bevoegd om klachten te behandelen die onder de WKKGZ vallen.
3. Een cliënt kan zich rechtstreeks richten tot de Geschillencommissie Zorg wanneer van hem redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat hij de klacht bij Driestroom indient.

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Klachtenfunctionaris bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal vijf jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen, indien in een bepaald geval een langere bewaartermijn noodzakelijk wordt geacht.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 4 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties (zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) onverlet.
Een eventueel geschil kan ook worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

Artikel 15 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Driestroom geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01/02/2019

- **Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon**

Voor Wmo-cliënten: de vertrouwenspersoon Wmo van de gemeente.
De contactgegevens staan op de website van de gemeente.

Voor andere cliënten van Driestroom: de vertrouwenspersonen van Driestroom.
Eefje Habets 06 57479524 eefjehabets@adviespuntzorgbelang.nl
Wiena Bakker 06 53885459 wienabakker@adviespuntzorgbelang.nl

- **Contactgegevens klachtenfunctionaris Driestroom**

Gül Cigin 06 12074235 klachtenfunctionaris@driestroom.nl

- **Contactgegevens Klachtencommissie**

Antwoordnummer 98203, 6500 VA Nijmegen of klachtencommissie@intermetzo.nl
Ter attentie van mw. S. Kokke.

- **Contactgegevens Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag Telefoonnummer: 070-310 5380

Het indienen van een klacht kan via de website www.degeschillencommissiezorg.nl