



# Klachtenreglement



## **Inhoudsopgave**

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b>                                         | <b>4</b>  |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen                                                | 4         |
| <b>Hoofdstuk 2: Klachtopvang</b>                                               | <b>5</b>  |
| Artikel 2: Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is?              | 5         |
| Artikel 3: De medewerker en de manager van de medewerker                       | 5         |
| Artikel 4: De klachtenfunctionaris                                             | 6         |
| <b>Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling</b>                                        | <b>7</b>  |
| Artikel 5: Het indienen van een klacht                                         | 7         |
| Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris/ directie                   | 8         |
| Artikel 7: Ontvankelijkheid van de klacht                                      | 8         |
| Artikel 8: Werkwijze bij beoordeling van een klacht                            | 9         |
| Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht                               | 9         |
| Artikel 10: Beoordeling klacht                                                 | 9         |
| Artikel 11: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft | 10        |
| <b>Hoofdstuk 4: Bezwaarmogelijkheid</b>                                        | <b>11</b> |
| Artikel 12: Geschillencommissie                                                | 11        |
| Artikel 13: Archivering en bewaartermijn klachtendossier                       | 11        |
| Artikel 14: Geheimhouding                                                      | 11        |
| <b>Hoofdstuk 5: Overige bepalingen</b>                                         | <b>12</b> |
| Artikel 15: Overige klacht- en meldmogelijkheden                               | 12        |
| Artikel 16: Kosten                                                             | 12        |
| Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling                                    | 12        |
| Artikel 18: Evaluatie                                                          | 12        |
| Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden                                         | 12        |
| Artikel 20: Vaststelling en wijziging regeling                                 | 12        |
| Artikel 21: Datum van inwerkingtreding                                         | 13        |

## Voorwoord

De Zorg van Toen stelt ten doel dat alle bewoners tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen en behoeftes. Desondanks kan het voorkomen dat u opmerkingen heeft of vindt dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden. Mede door uw opmerkingen of klachten is het mogelijk dat de organisatie haar dienstverlening verbetert en de kwaliteit van de geleverde zorg kan doen toenemen. Indien u niet tevreden bent, hebt u uiteraard recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van bewoners met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor bewoners met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) geldt de Wkkgz niet. Echter bij De Zorg van Toen is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor bewoners met zorg vanuit de WMO.

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

a. zorgaanbieder: De Zorg van Toen;

b. directie: de directie van de organisatie;

c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;

d. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per email is ingediend bij de directie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

e. klager: degene die een klacht indient;

f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

g. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners van de zorgaanbieder;

h. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van bewoners;

i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of op grond van, op basis van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, en ook andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de bewoner.

### Heeft u een klacht?

- Stap 1: Bespreek de klacht met de betrokken medewerker of diens manager.

Wij proberen den klacht direct samen met u op te lossen.

- Stap 2: Neem contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De Zorg van Toen heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir.

U kunt uw klacht te allen tijde met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris bespreken. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor uw klacht te komen.

Via onderstaande contactgegevens kunt u in contact komen met Quasir en uw klacht kenbaar maken. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met u opnemen.

De klachtenfunctionaris van Quasir zal u vervolgens adviseren/helpen bij het oplossen van uw klacht.

#### **Contactgegevens Quasir:**

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. Klachtenbemiddeling
- telefonisch: 06-48445538
- Meer informatie over Quasir te vinden via [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

## **Hoofdstuk 2: Klachtopvang**

### **Artikel 2: Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is?**

1. Een bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij/zij niet tevreden is;
- b. Diens manager;
- c. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir

### **Artikel 3: De medewerker en de manager van de medewerker**

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 bewoner daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden bewoners zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/ of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Als een bewoner een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De

#### **pag. 5**

betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

#### **Artikel 4: De onafhankelijke klachtenfunctionaris (hierna: klachtenfunctionaris)**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. Zij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. Zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. Zij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

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 haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met bewoners, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van haar werkzaamheden en haar bevindingen. Deze rapportage brengt zij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in haar rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie.

7. Als zij van mening is dat zij haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien zij van mening is dat zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

#### **pag. 6**

8. Klachten over de klachtenfunctionaris 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 directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## **Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling**

### **Artikel 5: Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De bewoner;
  - b. Diens vertegenwoordiger;
  - c. Diens gemachtigde;
  - d. Diens zaakwaarnemer;
  - e. Diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. De klachtenfunctionaris informeert na ontvangst van de klacht of de klager wil proberen om de klacht informeel op te lossen en zo ja of de klager prijs stelt op de hulp van de klachtenfunctionaris. Wil de klager geen informele oplossing maar een oordeel, dan wordt de klacht als officiële klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris/ directie**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of zij dan wel de directie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Als dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Als De Zorg van Toen een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder 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 directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtenfunctionaris/ directie 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 ook een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Als de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 8: Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of per e-mail contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit contact bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. Als een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. De klachtenfunctionaris doet verslag van de voorgestelde en al dan niet met klager overeengekomen afhandeling van de klacht en legt dit ter beoordeling voor aan de directie.



## **Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, als 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.

## **Artikel 10: Beoordeling klacht**

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken. Als de directie 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 beklagde. De directie meldt ook 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 directie.

2. Als de klachtenfunctionaris of de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Als de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De directie zendt zijn oordeel over de klacht 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.

4. De directie vermeldt dat de klager, als 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 directie vermeldt ook binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

*Zie artikel 12 voor informatie over Stichting Zorggeschil.*

## **Artikel 11: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Als 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 in afstemming met de directie met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

## **Hoofdstuk 4: Bezwaarmogelijkheid**

### **Artikel 12: Stichting Zorggeschil**

1. Als een klacht, na behandeling in overeenstemming met 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:

#### **Stichting Zorggeschil**

**Postbus 132**

**8430 AC Oosterwolde**

**info@zorggeschil.nl**

**www.zorggeschil.nl**

### **Artikel 13: Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

#### **Artikel 14: Geheimhouding**

Eenieder 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. Slechts verplichtingen uit wet- en regelgeving kunnen aanleiding zijn hiervan af te wijken.

### **Hoofdstuk 5: Overige bepalingen**

#### **Artikel 15: Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 16: Kosten**

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

#### **Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling**

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van De Zorg van Toen te plaatsen.

#### **Artikel 18: Evaluatie**

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

#### **Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

#### **Artikel 20: Vaststelling en wijziging regeling**

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

## **Artikel 21: Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-03-2024.