

Klachtenbeleid Vilente

Klachten?

We gaan erover in gesprek!



INHOUD

1	Inleiding	3
2	Doel en scope	4
3	Klachten van cliënten	5
	3.1 Uitgangspunten	5
	3.2 Klachten over reguliere zorg	5
	3.3 Klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en Dwang)	5
	3.4 Schadeclaims	6
	3.5 Als klager en Vilente er niet samen uitkomen	6
	3.6 Processchema	6
4	Klachten van medewerkers	7
	4.1 Bespreken met de direct betrokkene(n)	7
	4.2 Bespreken met het klachtenmeldpunt	7
	4.3 Formele klacht indienen bij de bestuurder	7
5	Klachtenregeling en processchema's	8
6	Borging en evaluatie	8
7	Relatie met koers en visie Vilente en kaders	8
	Relatie met koers en visie Vilente	8
	Kaders	8
	7.1.1 Relatie met ander beleid	8
	7.1.2 Wet- en regelgeving	8
	Bijlage 1 - Klachtenregeling Cliënten Vilente	9
	Bijlage 2 - Processchema klachten cliënten	16
	Bijlage 3 - Processchema klachten medewerkers	17

1 Inleiding

Vilente is een energieke onderneming en levert mensgerichte, kwalitatief hoogwaardige zorg en behandeling aan ouderen in de regio. Deze ouderen ervaren zelfvertrouwen door eigen regie en betrokkenheid vanuit hun omgeving. Vilente bereikt dit door samenwerking met anderen. We hebben aandacht voor de behoeften van de cliënt en diens naasten. Daarnaast wil Vilente medewerkers een fijne werkplek bieden.

Uitgangspunt is dat cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers van Vilente gezamenlijk afspraken over de zorg en ondersteuning maken. Verder streeft Vilente naar een gezond (werk)klimaat voor medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers. Medewerkers zijn zelfstandig, ondernemend en aanspreekbaar op hun beslissingen. Daarnaast zijn zij betrokken, professioneel, betrouwbaar, waardevol, creatief in oplossingen en verbindend.

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander - de cliënt, medewerker, de vrijwilliger, de familie - zoals je zelf behandeld zou willen worden. Daarmee bedoelen we met respect voor zijn of haar persoon en levenswijze. Vilente heeft dit ook in een gedragscode vastgelegd die in principe elke medewerker, vrijwilliger, bewoner en vertegenwoordiger krijgt en waarmee we willen uiten: zo gaan we prettig met elkaar om.

Als cliënten of hun naasten niet tevreden zijn en daarover contact opnemen kan het zijn dat:

- ze een oplossing willen voor iets of een signaal willen afgeven (informele klacht), of
- ze een oordeel willen over hun klacht van de bestuurder/klachtencommissie (formele klacht)

In het eerste geval proberen we de klacht op locatie, direct met de betrokken medewerkers op te lossen. We bespreken dan gezamenlijk hoe we die onvrede op kunnen lossen. Daarmee kunnen we voorkomen dat de onvrede groeit en mogelijk escaleert tot een formele klacht.

Bij een formele klacht wordt bekeken of er nog een oplossing mogelijk is. Als dit niet (meer) mogelijk is, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

Daarom is het belangrijk om:

- Goed te letten op signalen van mogelijke onvrede
- Bij signalen van onvrede zo snel mogelijk in gesprek te gaan
- Goed te regelen waar mensen terecht kunnen als ze ontevreden zijn.

Wij moeten ervoor zorgen dat mensen weten waar en bij wie ze terecht kunnen. Dit geldt zowel voor cliënten en eventueel hun naasten, als voor medewerkers.

Mensen wachten soms lang voordat ze uitspreken dat ze ontevreden zijn. Daarom is het belangrijk dat de drempel om dit te melden laag is en het zo snel mogelijk op te pakken als iemand zich meldt.

2 Doel en scope

In dit klachtenbeleid staat beschreven hoe we omgaan met:

- Signalen van onvrede of klachten van cliënten en/of hun naasten
- Signalen van onvrede of klachten van medewerkers, vrijwilligers, stagiaires et cetera

Er is sprake van een klacht als iemand laat weten ontevreden te zijn over de zorg, een bewezen dienst, een persoon of een product.

Voor klachten van cliënten en/of hun naasten is de Klachtenregeling Cliënten van toepassing, zoals beschreven in hoofdstuk 3, Klachten van cliënten op pagina 5. Het processchema is te zien in Bijlage 2 - Processchema klachten cliënten op pagina 16. De klachtenregeling Cliënten is gebaseerd op de modelregeling van brancheorganisatie Actiz.

Hoe Vilente omgaat met klachten van medewerkers staat beschreven in hoofdstuk 4, Klachten van medewerkers op pagina 7. Een processchema hiervoor staat in Bijlage 3 - Processchema klachten medewerkers op pagina 17.

Medewerkers kunnen ook problemen hebben met gedrag van cliënten, hun naasten, collega's of anderen dat niet past bij de Vilente gedragscode. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om pestgedrag, discriminatie of seksuele intimidatie.

Ook kan het zijn dat iemand een misstand wil melden, bijvoorbeeld corruptie of fraude.

Hiervoor zijn andere procedures. Deze zijn te vinden bij '*Relatie met ander beleid*', op pagina 8.

3 Klachten van cliënten

3.1 Uitgangspunten

- De afhandeling van signalen van onvrede of klachten door Vilente is laagdrempelig, toegankelijk en transparant voor de klager. We gaan daarbij uit van wederzijds respect tussen cliënt, naaste en medewerker(s).
- Alle medewerkers adviseren en ondersteunen cliënten als ze niet tevreden zijn over de behandeling of de zorg. We zien signalen van onvrede als leer- of verbeterpunt.
- Als we signalen zien van onvrede bij een cliënt of naaste gaan we zo snel mogelijk in gesprek om te zoeken naar een goede oplossing, die voor iedereen werkt.
- Klachten worden op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie opgepakt en zoveel mogelijk informeel opgelost.
- Cliënten en hun naasten kunnen een beroep doen op het klachtenmeldpunt om te helpen bij het formuleren van hun klacht. Het klachtenmeldpunt kan helpen het contact tussen cliënt/naasten en de betrokkenen op locatie op gang te krijgen.
- Als de cliënt of naaste ontevreden blijft, kan de stap gezet worden naar de onafhankelijke, externe, klachtencommissie van stichting Facit. Deze commissie behandelt de klacht en adviseert daarna de Raad van Bestuur over de afhandeling.
- Cliënten kunnen zelf kiezen op welk niveau ze hun klacht willen voorleggen (bij de medewerker, de leidinggevende of teamcoach, het klachtenmeldpunt of direct bij de klachtencommissie).

3.2 Klachten over reguliere zorg

Voor klachten die gaan over de zorg (op locaties of de thuiszorg) kan de klager verschillende wegen bewandelen. Het streven is dat de klacht zo laagdrempelig mogelijk en zo dicht mogelijk bij de bron wordt opgelost.

Een client of naaste kan er ook voor kiezen om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt van Vilente. Dit klachtenmeldpunt is telefonisch en per mail bereikbaar (klachten@vilente.nl) en wordt beheerd door beleidsmedewerkers. De medewerker van het klachtenmeldpunt bespreekt met de klager of een oplossing via de lijn mogelijk is. Het klachtenmeldpunt kan helpen het contact tussen cliënt/naasten en de betrokkenen op locatie op gang te krijgen.

In sommige gevallen, zoals bij een formele klacht, kan, in overleg met de klager, besloten worden om de klacht door te zetten naar de klachtencommissie van stichting Facit. Deze externe commissie doet een uitspraak over de klacht en brengt eventueel een advies uit aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur reageert op dit advies en laat weten wat zijn besluit is.

3.3 Klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en Dwang)

Voor klachten die specifiek gaan over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang geldt een andere procedure. Het gaat dan bijvoorbeeld om beperking van de bewegingsvrijheid van de cliënt, zonder dat deze of diens vertegenwoordiger hier toestemming voor heeft gegeven.

Als een (vertegenwoordiger van de) client het niet eens is met de inzet of toepassing van onvrijwillige zorg, kan de client of diens vertegenwoordiger allereerst een beroep doen op de onafhankelijke [Clientvertrouwenspersoon WZD van Adviespunt Zorgbelang](#).

Als de (vertegenwoordiger van) cliënt en Vilente er niet samen uit komen, kan schriftelijk of per e-mail een formele klacht worden ingediend. Deze wordt dan ter behandeling voorgelegd aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van de KCOZ kan op hun [website](#) worden geraadpleegd.

Bij de KCOZ kunnen klachten worden ingediend over de volgende zaken:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van 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
- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

3.4 Schadeclaims

Als bij de indiening van de klacht ook een verzoek om schadevergoeding is gevoegd, zal de klachtencommissie deze doorsturen aan de Raad van Bestuur. Deze kan de klacht dan zelf behandelen of, na overleg met de klager, voorleggen aan de [landelijke geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg](#). Op de website van deze geschillencommissie is meer informatie te vinden.

3.5 Als klager en Vilente er niet samen uitkomen

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling binnen Vilente, kan deze daarna de klacht voorleggen aan de onafhankelijke, externe klachtencommissie van [stichting Facit](#). Als de klager dan nog steeds niet tevreden is, kan deze de klacht voorleggen aan de [landelijke geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg](#). Op de website van deze geschillencommissie is meer informatie te vinden..

3.6 Processchema

In Bijlage 2 - Processchema klachten cliënten op pagina 16 is het processchema te vinden. Hierin is te zien via welke wegen een klacht kan worden behandeld.

Als cliënten of hun naasten twijfelen over de te volgen route, kunnen zij altijd telefonisch of via een mail aan klachten@vilente.nl advies hierover vragen.

4 Klachten van medewerkers

Uitgangspunten:

- De klachtafhandeling van Vilente is laagdrempelig, toegankelijk en transparant.
- We gaan uit van wederzijds respect tussen alle medewerkers van de organisatie.
- Klachten worden op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie opgepakt en zoveel mogelijk informeel opgelost.
- Het is van belang om onderscheid te maken tussen een klacht, ongewenst gedrag of (het vermoeden van) een misstand. Deze kennen een verschillende aanpak en functionaris (zie hiervoor ook "*Relatie met ander beleid*", op pagina 8).

Hieronder staat de procedure vermeld voor een klacht.

4.1 *Bespreken met de direct betrokkene(n)*

Als een medewerker ontevreden is over de gang van zaken, kan deze dat bespreken met de betrokken collega('s), de leidinggevende of een personeelsadviseur. Als de klacht betrekking heeft op de leidinggevende, kan de medewerker ook naar diens leidinggevende stappen.

4.2 *Bespreken met het klachtenmeldpunt*

De medewerker kan een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt (via een mail aan klachten@vilente.nl). Deze stemt samen met de medewerker af wat de vervolgstap wordt.

De volgende stappen zijn mogelijk:

- Een gesprek met de leidinggevende of de regiomanager
- Inzet van een externe bemiddelaar
- De klacht formeel voorleggen bij de bestuurder.

Alle betrokkenen bij de behandeling van een klacht hebben een geheimhoudingsplicht. Als besloten wordt een externe bemiddelaar te betrekken voor bemiddeling of mediation kan een beroep worden gedaan op de expertise van Iwema Consultancy.

4.3 *Formele klacht indienen bij de bestuurder*

Als een formele klacht wordt ingediend bij de bestuurder kan deze besluiten wat de best passende vervolgstap is. Dit stemt hij af met de klager. Dit kan een interne stap zijn (gesprek met leidinggevende) of extern (bemiddeling, mediation of de klachtencommissie). De klachtencommissie is een onafhankelijke, externe klachtencommissie van stichting Facit. Als besloten wordt de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie wordt de procedure gevolgd zoals deze beschreven staat bij de klachtafhandeling voor cliënten. De klachtencommissie behandelt de klacht en doet uitspraak over de klacht waarbij de Raad van Bestuur gevraagd wordt om een reactie of oplossing.

Als er sprake is van een klacht gericht tegen de bestuurder, wordt gehandeld volgens de statuten en het reglement van de Raad van Toezicht. De secretaris van de Raad van Toezicht kan de klacht voorleggen aan de Raad van Toezicht.

In Bijlage 3 - Processchema klachten medewerkers op pagina 17 is het processchema te vinden, waarin te zien is hoe een klacht kan worden afgehandeld.

5 Klachtenregeling en processchema's

Zie hiervoor de bijlagen:

- [Bijlage 1 - Klachtenregeling Cliënten](#) Vilente op pagina 9
- [Bijlage 2 - Processchema klachten cliënten](#) op pagina 16
- [Bijlage 3 - Processchema klachten medewerkers](#) op pagina 17

6 Borging en evaluatie

Alle klachten worden geregistreerd. Elk kwartaal wordt hierover gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en wordt bekeken of er een patroon in te herkennen is en of daarop verbeteracties nodig zijn.

Dit klachtenbeleid is vastgesteld in overleg met de Centrale Cliëntenraad, de voorzitter van de Klachtencommissie Vilente en de Ondernemingsraad.

Tweejaarlijks wordt met deze raden besproken of het beleid nog voldoet. Als dat niet meer het geval is, wordt het beleid herzien. Het beleid wordt in ieder geval herzien bij een wijziging van de modelregeling van Actiz.

7 Relatie met koers en visie Vilente en kaders

Relatie met koers en visie Vilente

Vilente wil hoogwaardige zorg, ondersteuning en behandeling bieden, die mensgericht is zodat ieder mens zichzelf kan blijven. Daarom is het van groot belang om goed te regelen wat er moet gebeuren als iemand niet tevreden is over de geboden zorg.

Daarnaast wil Vilente een gezonde organisatie zijn met oog en hart voor de medewerkers. Ook voor hen is het van belang om goed te regelen wat ze kunnen doen als ze ontevreden zijn.

Kaders

7.1.1 Relatie met ander beleid

Dit beleid raakt op verschillende gebieden aan ander beleid; met name aan de visie op Planetree voor zorg in een mensgerichte omgeving, waarbij aandacht is voor cliënten en medewerkers. In de gedragscode is ook vastgelegd hoe Vilente een prettige en respectvolle omgang met elkaar ziet.

Onvrede kan ook betrekking hebben op ongewenst gedrag, ouderenmishandeling of misstanden in de organisatie. In dat geval kan het volgende beleid (mede) van toepassing zijn:

Onderwerp	Welk beleid is (mede) van toepassing?
Ongewenst/ grensoverschrijdend gedrag	Regeling vertrouwenspersonen (voor medewerkers, vrijwilligers et cetera)
Ouderenmishandeling	Beleid Huiselijk geweld - Mishandeling in de zorgrelatie
Misstanden in de organisatie	Klokkenluidersregeling

7.1.2 Wet- en regelgeving

- [Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg](#) (Wkkgz)
- [Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen](#) (Wmcz)
- [Wet zorg en dwang](#) (Wzd)
- [Model klachtenregeling Actiz/LoC](#)

Bijlage 1 - Klachtenregeling Cliënten Vilente

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| a. | <i>zorgaanbieder</i> | <i>stichting Vilente</i> |
| b. | <i>raad van bestuur</i> | <i>de raad van bestuur van stichting Vilente</i> |
| c. | <i>klachtencommissie</i> | <i>de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling</i> |
| d. | <i>cliënt</i> | <i>natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend</i> |
| e. | <i>klacht</i> | <i>uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding</i> |
| f. | <i>klager</i> | <i>degene die een klacht indient</i> |
| g. | <i>aangeklaagde</i> | <i>degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;</i> |
| h. | <i>cliëntenraad</i> | <i>de Centrale Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Vilente</i> |
| i. | <i>klachtenmeldpunt</i> | <i>De functionarissen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast zijn met de opvang van klachten van cliënten</i> |
| j. | <i>zorg</i> | <i>Eén van de volgende zaken:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>zorg of dienst als omschreven bij of krachtens 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, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.</i>• <i>maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.</i>• <i>overige zorg- en dienstverlening door stichting Vilente</i> |

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. een medewerker van het klachtenmeldpunt
 - d. de clientvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang (voor klachten inzake Wlz zorg of voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang).
2. Een klacht kan worden ingediend bij het klachtenmeldpunt of de Raad van Bestuur.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens 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. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en het klachtenmeldpunt.
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 de cliënt 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. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 Het klachtenmeldpunt

1. Het klachtenmeldpunt heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - a. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. Het klachtenmeldpunt 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 het meldpunt doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van het klachtenmeldpunt in een functiebeschrijving.

4. De medewerkers van het klachtenmeldpunt verrichten hun werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de medewerkers van het klachtenmeldpunt hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
5. Het klachtenmeldpunt registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt een medewerker van het klachtenmeldpunt periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage gaat naar de Raad van Bestuur. Het klachtenmeldpunt kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de medewerkers van het klachtenmeldpunt in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van deze functie.
7. Indien een medewerker van het klachtenmeldpunt 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 deze medewerker dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over een of meer medewerkers van het klachtenmeldpunt, hetzij in de functie van medewerker van het klachtenmeldpunt, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de betrokken medewerker(s) daarbij zelf geen rol heeft/hebben. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over een of meer medewerkers van het klachtenmeldpunt wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur heeft afspraken gemaakt met de klachtencommissie van stichting Facit voor afhandeling van klachten van cliënten van Vilente.
2. De klachtencommissie van stichting Facit heeft haar werkzaamheden nader geregeld in een reglement. Dit kan bij de [ambtelijk secretaris van deze commissie](#) worden opgevraagd.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie van stichting Facit de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog 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.

Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis 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 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van de KCOZ kan op hun website worden geraadpleegd.
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 8 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 de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 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 degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur 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. indien 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.

Artikel 10 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 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. 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 degene op wie de klacht betrekking heeft. 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 degene op wie de klacht betrekking heeft. 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 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 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.

Artikel 12 Beoordeling 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur 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 ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 13 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.

Artikel 14 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.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten 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 zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, het klachtenmeldpunt, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

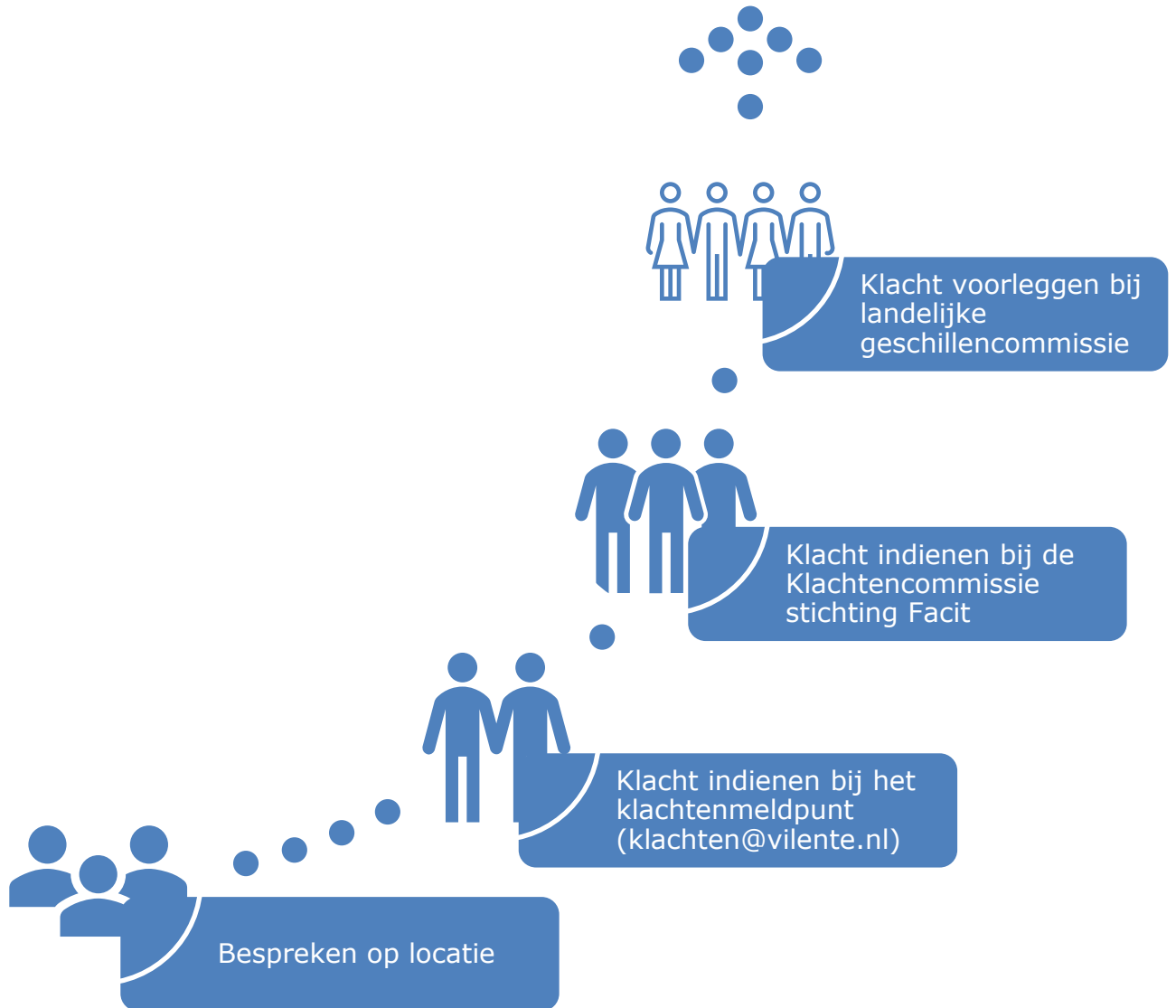
1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming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

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2023

Bijlage 2 - Processchema klachten cliënten

Hieronder staat stapsgewijs afgebeeld hoe de afhandeling van een reguliere klacht kan verlopen. Het is altijd mogelijk om een stap terug te gaan of een stap over te slaan.



Bijlage 3 - Processchema klachten medewerkers

Hieronder staat afgebeeld hoe de stappen in de afhandeling van een klacht van een medewerker kunnen verlopen.

Naast de genoemde stappen kan ook gebruik worden gemaakt van bemiddeling/mediation door een externe bemiddelaar. Dit zal altijd eerst met de betrokken medewerker worden besproken.

