

Klachtenregeling

Augustus 2024



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2: Klachtopvang	5
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
Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling	7
Artikel 5: Het indienen van een klacht	7
Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris/ directie	8
Artikel 7: Werkwijze bij beoordeling van een klacht	8
Artikel 8: Beoordeling klacht	9
Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht	9
Artikel 10: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
Hoofdstuk 4: Bezwaarmogelijkheid	11
Artikel 11: Geschillencommissie	11
Artikel 12: Archivering en bewaartermijn klachtendossier	13

Artikel 13: Geheimhouding	13
Hoofdstuk 5: Overige bepalingen	13
Artikel 14: Overige klacht- en meldmogelijkheden	13
Artikel 15: Kosten	13
Artikel 16: Openbaarmaking klachtenregeling	13
Artikel 17: Evaluatie	13
Artikel 18: Onvoorziene omstandigheden	14
Artikel 19: Vaststelling en wijziging regeling	14
Artikel 20: Datum van inwerkingtreding	14

Voorwoord

Bij Zorggroep BOAT hechten wij grote waarde aan de kwaliteit van zorg en de tevredenheid van onze bewoners en hun naasten. Een klacht zien wij als een belangrijk signaal, een kans om onze zorg verder te verbeteren. Dit past bij onze kernwaarden van mogelijkheden, waardigheid, authenticiteit en toewijding.

Suggesties en klachten beschouwen we als een mogelijkheid om onze zorg en dienstverlening nog verder te verfijnen, in nauwe samenwerking met bewoners, hun families en onze medewerkers.

Wij behandelen iedere klacht met zorg en aandacht, omdat het ons helpt te blijven leren en ontwikkelen. Samen werken we aan een omgeving waar bewoners zich thuis voelen, met zorg op maat die hun persoonlijke behoeften en voorkeuren respecteert.

De manier waarop klachten van bewoners binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet en het bijbehorende Uitvoeringsbesluit Wkkgz verplichten organisaties zoals Zorggroep BOAT om een klachtenregeling te hanteren. In deze regeling is onder meer vastgelegd hoe bewoners een klacht kunnen indienen en hoe deze klacht vervolgens behandeld wordt.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

a. Zorgaanbieder: Zorggroep BOAT;

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;

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 belast is met de opvang van klachten van bewoners. Deze persoon functioneert onafhankelijk van Zorggroep BOAT.

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.

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 biedt degene die ontevreden is over zijn handelen de gelegenheid om dit samen te bespreken. Indien het bevorderlijk is voor de oplossing, kan de medewerker anderen betrekken bij het gesprek, mits de bewoner hier geen bezwaar tegen heeft.

2. Medewerkers wijzen ontevreden bewoners, indien nodig, op de klachtenregeling en de beschikbaarheid van de klachtenfunctionaris.

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

4. Wanneer een bewoner de locatiemanager informeert over ontevredenheid met betrekking tot een medewerker, biedt de locatiemanager de bewoner de mogelijkheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de locatiemanager of de bewoner dit niet wenselijk acht. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op de bespreking van de onvrede door de locatiemanager.

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.

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 telefonisch of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via:

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling

- telefonisch: 06-48445538
- Meer informatie over Quasir te vinden via www.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. Na ontvangst van de klacht informeert de klachtenfunctionaris de klager of deze de klacht informeel wil proberen op te lossen. Indien de klager hiervoor openstaat, vraagt de klachtenfunctionaris of hij daarbij ondersteuning wenst. Als de klager geen informele oplossing wenst maar een formeel oordeel, wordt de klacht als officiële klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.

Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Als naar haar oordeel dit niet het geval is, informeert zij de klager schriftelijk en met een motivatie.

2. Wanneer Zorggroep BOAT een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de betreffende zorgaanbieder, tenzij de klager bezwaar maakt tegen het doorsturen van zijn klacht.

3. De klachtenfunctionaris heeft ter uitoefening van zijn functie de volgende bevoegdheden:

a. Vrije toegang tot de Instelling met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en het redelijkerwijs tegemoetkomen aan de condities die vanuit de organisatie worden gesteld;

b. Onverminderd wettelijke verplichtingen van informatieverstrekkers, het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van de functie;

c. Na verkregen toestemming van de klager het raadplegen van het persoonlijk dossier van de (ex)cliënt voor zover noodzakelijk voor de behandeling van de klacht; indien een klacht is ingediend na het overlijden van een cliënt blijft in principe het persoonlijk dossier gesloten.

Artikel 7: 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 degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Hierbij verstuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin onder andere staat vermeld dat klager zich kan laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon, op eigen kosten door een andere persoon.¹ Op basis van dit contact bepaalt de

¹ Deze andere persoon, ter ondersteuning van de klager mag geen leidinggevende werkzaam zijn bij de Instelling.

klachtenfunctionaris de te volgen procedure en informeert zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft hierover.

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. De klachtenfunctionaris streeft naar een oplossing van de onvrede van klager en onderzoekt daarbij of er mogelijkheden zijn dat klager zijn klacht bespreekt met aangeklaagde of dienst leidinggevende (bemiddeling). Bemiddeling kan alleen plaatsvinden als beide partijen hiermee instemmen.

c. 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 locatiemanager;

d. De uitkomst van het onderzoek naar de kwestie waarop de klacht betrekking heeft, wordt zowel aan de klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft medegedeeld. Beiden krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden geïnformeerd over elkaars reactie.

4. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van de voorgestelde afhandeling van de klacht, inclusief of deze al dan niet is overeengekomen met de klager, en legt dit ter beoordeling voor aan de directie.

Artikel 8: Beoordeling klacht

1. De directie reageert binnen zes weken op de klacht en geeft een oordeel over de klacht, zoals ingediend bij de klachtenfunctionaris. Indien de directie voorziet dat er meer dan zes weken nodig zijn voor de beoordeling, wordt dit vóór het verstrijken van deze termijn

schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan zowel de klager als de beklaagde. De directie geeft daarbij aan binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden, waarbij deze termijn niet langer dan tien weken is, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie.

2. Indien de klachtenfunctionaris of de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, wordt dit schriftelijk of per e-mail aan zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft medegedeeld. De klachtenfunctionaris legt uit waarom de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden beoordeeld en geeft aan binnen welke termijn een oordeel alsnog zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of de klacht wil voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klager ervoor kiest de klacht bij de geschillencommissie in te dienen, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De directie stuurt haar oordeel over de klacht naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft. In dit oordeel wordt toegelicht hoe de klacht is behandeld, wordt het oordeel over de klacht gemotiveerd, en wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen. Indien dit het geval is, vermeldt de directie welke maatregelen genomen zullen worden en binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn.

4. De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure of indien bemiddeling niet lukt, zoals beschreven in de mededeling bedoeld in het derde lid, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschillencommissie. De directie geeft ook aan binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan dit doen door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te laten weten dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Zie artikel 12 voor informatie over Stichting Zorggeschil.

Artikel 10: Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Wanneer een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt aangeboden en de klager aangeeft dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en graag een gecombineerde behandeling wenst, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders waarbij de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris maakt, in overleg met de directie, afspraken met de andere zorgaanbieders over de wijze waarop de klacht behandeld zal worden. Dit gebeurt met als doel te komen tot een gezamenlijk oordeel van de zorgaanbieders of tot op elkaar afgestemde oordelen van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook aanbieders van maatschappelijke ondersteuning verstaan.

Hoofdstuk 4: Bezwaarmogelijkheid

Artikel 11: 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 12: 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 13: Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij toegang krijgt tot informatie waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding. Slechts wettelijke verplichtingen kunnen aanleiding geven om van deze geheimhouding af te wijken.

Hoofdstuk 5: Overige bepalingen

Artikel 14: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan andere instanties.

Artikel 15: Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengt Zorggroep BOAT geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige, alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 16: Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst op deze regeling te wijzen, door op verzoek een exemplaar van de regeling te verstrekken, en door de regeling op de website van Zorggroep BOAT te plaatsen.

Artikel 17: 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 18: Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 19: 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 20: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2024.