



Klachtenreglement cliënten ZZWD

ZZWD doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waar u niet tevreden over bent. Graag horen we dit van u, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Heeft u een klacht, dan kunt u daarover op verschillende manieren contact met ons opnemen:

1. Bespreek uw klacht met de medewerker of de verantwoordelijke leidinggevende

De eerste stap is om uw klacht te bespreken met de medewerk(st)er of degene die direct betrokken is bij de klacht.

2. Komt u er op deze wijze nog niet uit, dan kunt u **contact opnemen met de teamleider om de klacht te bespreken. Meestal kunnen we u via deze weg voldoende helpen om de klacht op te lossen of op te helderen.**

3. Komt u ook met de teamleider niet verder, dan heeft de manager een rol in het oplossen van de kwestie. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u de volgende stap nemen:

4. Neem contact op met de externe klachten-functionaris

Hij kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor uw klacht te komen. U kunt de klachtenfunctionaris schriftelijk bereiken via:

ZZWD

T.a.v. onafhankelijk klachtenfunctionaris ZZWD

Postbus 28

7990 AA Dwingeloo

In het klachtenreglement staat uitvoerig beschreven hoe ZZWD met klachten omgaat. U kunt hieronder het volledige klachtenreglement lezen.

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

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

- a. **Zorgaanbieder:** Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD)
- b. **Bestuurder:** de directeur-bestuurder van ZZWD;
- 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, 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, 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 cliënten van de zorginstelling;
- h. **Klachtenfunctionaris:** degene die belast is met de behandeling van klachten van cliënten;
- i. **Zorg:** 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.

HOOFDSTUK 2: KLACHTOPVANG

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

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. Diens leidinggevende;
- c. De verantwoordelijke manager;
- 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 ontevreden cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling.
- 3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënt 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: De externe klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris helpt cliënt 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 hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft .
3. De bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving (zie Functieprofiel Klachtenfunctionaris ZZWD).
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënt, 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 bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

HOOFDSTUK 3: KLACHTENBEHANDELING

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via:

ZZWD
T.a.v. onafhankelijk klachtenfunctionaris ZZWD
Postbus 28
7990 AA Dwingeloo

De klacht wordt alleen door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen als de klager heeft geprobeerd tot een oplossing te komen via de medewerker in kwestie, en eventueel daarop volgend via de teamleider.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. De cliënt;
- 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 cliënt 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/ Bestuurder

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij, dan wel de bestuurder, 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. Indien ZZWD een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder 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 bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris/bestuurder 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 bestuurder 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 eerder 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.
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 bestuurder.

Artikel 9: 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 aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10: Beoordeling klacht

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk op basis van de door klachtenfunctionaris met klager besproken voorgestelde afhandeling. Indien de klachtenfunctionaris, dan wel de bestuurder, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de klachtenfunctionaris 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 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 klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris of de bestuurder 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 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 bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De bestuurder zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar 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 bestuurder 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 bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.



Artikel 11: 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt in afstemming met de bestuurder 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.

Artikel 12: 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:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070 310 5310 | www.degeschillencommissie.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 bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

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.



HOOFDSTUK 4: 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 zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling

De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënt 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 18: Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.

2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-04-2022