



Klachtenregeling Cliënten

Voorwoord

Wij beseffen dat mensen die hun thuis moeten verlaten een ingrijpende gebeurtenis meemaken. We beseffen ook dat wij nooit vervangend kunnen zijn voor thuis en voor de mensen thuis.

Wat we heel graag willen is u een zo goed mogelijk nieuw thuis te bieden. Graag bieden wij u daarbij de zorg zo persoonlijk mogelijk. Dat is ons doel. Meestal gaat dat goed. Maar we weten ook dat het in de dagelijkse praktijk soms anders kan gaan dan bedoeld. Soms maken we fouten.

Wanneer u als cliënt/bewoner daar de gevolgen van ondervindt, dan is het belangrijk dat u het aan ons laat weten. Op deze manier kunnen wij hiervan leren, en zo voorkomen dat een fout zich herhaalt.

Goede kwaliteit is een samenspel tussen cliënt/bewoner, medewerker en zorginstelling. Wanneer er sprake is van een klacht, dan zoeken wij graag naar oplossingen waar zowel u als cliënt/bewoner, als onze medewerkers verder mee kunnen.

Hoe klachten van cliënten binnen Interzorg Groep behandeld worden, is geregeld in het klachtenreglement. Het reglement is vastgesteld met inachtneming van de wettelijke kaders van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De modelregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg vormt het uitgangspunt voor het reglement.

Deze regeling wil een gids zijn voor situaties waarin het belangrijk is het vertrouwen in elkaar te herstellen en voor situaties die aanleiding kunnen zijn om samen de kwaliteit van de zorg bij Interzorg Groep te verbeteren. Daarbij kunnen we niet zonder uw ervaringsdeskundigheid.

Als u een vraag, opmerking, reactie, melding of klacht heeft, laat het ons alstublieft weten. Als het kan aan degene die het betreft of aan zijn of haar leidinggevende. Als dat niet (meer) lukt, aarzelt u dan niet contact op te nemen met de onafhankelijk klachtenbemiddelaar. Op de website www.interzorggroep.nl staat hoe u die kunt bereiken.

Hoofdstuk 2 Klachtenopvang

Artikel 1 *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. De klachtenbemiddelaar.

Interzorg Groep streeft ernaar de klacht in de lijn, met de direct betrokkenen, op te lossen. Dit komt de algehele sfeer ten goede na de afhandeling van de klacht. Om die reden wordt aanbevolen om de klacht daar neer te leggen, waar deze speelt.

Artikel 2 *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 de klachtenbemiddelaar
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zijn 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 3 *De klachtenbemiddelaar*

1. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenbemiddelaar 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 Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenbemiddelaar 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 klachtenbemiddelaar periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen.

Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. Interzorg Groep stelt de klachtenbemiddelaar in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. 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 klachtenbemiddelaar 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 de klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 4 Het indienen van een klacht

1. Een klachten kan schriftelijke of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
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. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenbemiddelaar is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar 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 5 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 Stichting Zorggeschil.
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 6 *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 7 *Werkwijze bij beoordeling van de 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 8 *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 9 *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 klachtencommissie of Stichting zorggeschil. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of Stichting Zorggeschil, 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 klachtencommissie of Stichting Zorggeschil 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 klachtencommissie en Stichting Zorggeschil.

Artikel 10 *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.

Artikel 11 *In behandeling nemen en afhandeling van de klacht door de klachtencommissie of Stichting Zorggeschil*

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 klachtencommissie van Quasir of de Stichting Zorggeschil.
3. De klachtencommissie van Quasir en Stichting Zorggeschil hebben hun werkwijze beschreven in een eigen klachtenreglement.

Artikel 12 *Geheimhouden*

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 13 *Archivering en bewaartermijnen klachtendossier*

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder 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 **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

Artikel 15 **Kosten**

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

Artikel 16 **Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 17 **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 18 **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, de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 **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 20 **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.