# Klachtenregeling cliënten

## Inleiding/doel

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL) daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan ZONL het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de zorg- en dienstverlening in de toekomst wordt verbeterd.
Hoe klachten van cliënten binnen ZONL behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling.
De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht om een dergelijke regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Voor medewerkers is een eigen klachtenregeling opgenomen in het document beheersysteem.

## Inhoudsopgave

**Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**
Artikel 1 Begripsomschrijvingen

**Hoofdstuk 2 Klachtopvang**
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende
Artikel 4 De klachtenfunctionaris

**Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**
Artikel 5 Het indienen van een klacht
Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht
Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
Artikel 12 Geschillencommissie
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier
Artikel 14 Geheimhouding

**Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden
Artikel 16 Kosten
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling
Artikel 18 Evaluatie
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

## Toepassingsgebied

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
b. diens leidinggevende;
c. de klachtenfunctionaris;
e. de Raad van Bestuur.

## Inhoud procedure

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

**Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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

| | | |
|---|---|---|
| a | Zorgaanbieder | Zorggroep Oude en Nieuwe Land; |
| b | Raad van bestuur | de raad van bestuur van de zorgaanbieder; |
| c | Client/bewoner/gebruiker | natuurlijke persoon die zorg of dienst vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder hulp verleent of heeft verleend; |
| d | Formele 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 zorg-aanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding; |
| | Informele klacht | een klacht die binnenkomt bij de klachtenfunctionaris; |
| e | Klager | degene die een klacht indient; |
| f | Aangeklaagde | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| h | Klachtenfunctionaris | De externe functionaris die belast is met de opvang van klachten van cliënten en de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen; |
| i | Zorg | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringwet 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?**

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
b. diens leidinggevende;
c. de externe klachtenfunctionaris, Zorggroep heeft een contract met Zorgbelang Fryslân;
e. 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 ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt 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 klachtenfunctionaris. Zij wijzen de cliënt de weg om een klacht in te dienen.

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 haar 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 klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
a. zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling en -procedure;
b. zij adviseert degenen die overwegen een formele klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
c. zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van haar 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 klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen . De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4. De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met cliënten, 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. De klachtenfunctionaris kan in haar rapportage aanbevelingen opnemen.

5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om haar taak naar behoren te vervullen en zorgt er voor dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie.

6. Indien 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 Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat betrokkene daarbij zelf geen rol heeft.

**Artikel 5 De Raad van Bestuur**

1. Een cliënt met een klacht kan rechtstreeks schriftelijk een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Als de klachtenfunctionaris nog niet betrokken is geweest bij deze klacht is het de mogelijkheid om alsnog deze klacht bij haar voor te leggen ter bemiddeling voor informele klachtenafhandeling.

2. 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.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. 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. Een (informele) klacht kan rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris binnenkomen via de klachtenmail, website, telefonisch of via derden. Mocht de klacht niet opgelost worden dan kan een (formele) klacht bij de Raad van Bestuur worden ingediend.

4. Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. 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 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 6 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 onder de Wet zorg en dwang vallen.

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 7 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;
   e. als deze onder de Wet zorg en dwang valt (zie 6.2) en de klacht doorgezet moet worden naar de landelijke commissie m.b.t. klachten WZD.

2. Indien Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en (indien mogelijk) 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 (indien mogelijk) 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 (indien mogelijk) 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 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 of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

**Artikel 10 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 (indien mogelijk) 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 wordt 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 (indien mogelijk) 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 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 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 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 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. Zorggroep Oude en Nieuwe Land is per 1-1-2017 aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging en Verzorging en Geboortezorg.

**Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur 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. Aan het voorleggen van de klacht aan de geschillencommissie zijn wel kosten verbonden.

**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 betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

**Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, 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 vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

**Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2017 en is geëvalueerd en aangepast per 01-01-2026.

## Verantwoordelijkheden/bevoegdheden

Raad van Bestuur