

# Klachtenreglement

# Inhoud

Artikel 1: <b>Begripsbepalingen</b> .....	3
Artikel 2: <b>Doelstelling</b> .....	3
Artikel 3: <b>Indienen van een Klacht</b> .....	3
Artikel 4: <b>Functieomschrijving klachtenfunctionaris</b> .....	3
Artikel 5: <b>Taken van de klachtenfunctionaris</b> .....	4
Artikel 6: <b>Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris</b> .....	4
Artikel 7: <b>Indien van de klacht bij klachtenfunctionaris</b> .....	4
Artikel 8: <b>Ontvankelijkheid klacht</b> .....	4
Artikel 9: <b>Werkwijze Klachtenfunctionaris</b> .....	5
Artikel 10: <b>Bijeenkomsten informatief/overleg</b> .....	6
Artikel 11: <b>Periodieke rapportage</b> .....	6
Artikel 12: <b>Bekendmaking klachtenreglement</b> .....	6
Artikel 13: <b>Melding maatregelen</b> .....	6
Artikel 14: <b>Openbaar verslag</b> .....	6
Artikel 15: <b>Kwaliteitsverbetering</b> .....	6
Artikel 16: <b>De onafhankelijke klachtenfunctionaris, geschillencommissie en WMO-Loket gemeente</b> ...	6
Artikel 16: <b>Slotbepaling</b> .....	7

Titel document	beheerder	Document code	Versie	Datum	Evaluatie	Pagina
Klachtenreglement	Directeur	KRWVP21.1	1.2	Maart 2021	Maart 2022	2 van 7

## Artikel 1: Begripsbepalingen

1. **Zorgaanbieder:** De bestuurder van Broeder en Zuster Zorg en de hieraan gelieerde dochterondernemingen, welke verantwoordelijk is voor de zorgverlening aan hen toevertrouwde klagers van haar woonvoorzieningen en/of vallende onder haar thuiszorgsegment.
2. **Klager:** Een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend. Hieronder wordt mede begrepen de vertegenwoordiger van de klager.
3. **Klacht:** Een uiting van onvrede door de klager over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens de klager. Deze gedraging kan betrekking hebben op zowel de zorgverlening als op de bejegening die door de klager als onterecht of onjuist wordt ervaren.
4. **Klachtenfunctionaris:** Een medewerker, benoemd door het bestuur van Broeder en Zuster Zorg, welke in het kader van de klachtenregeling belast is met de behandeling van ingediende klachten.  
Naam klachtenfunctionaris: Anne Marie Le Buhan te bereiken via e-mail adres klachten@broederenzusterzorg.nl of telefoonnummer 088-2206000

## Artikel 2: Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers, alsmede het leveren van een bijdrage aan het ontstaan van gelijkwaardige verhoudingen tussen de klager en de zorgaanbieder;
2. het middels de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van de zorgaanbieder;
3. de signalen, door klachten naar voren gebracht, te benutten voor kwaliteitsverbetering.

## Artikel 3: Indienen van een Klacht

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend bij:
  - het personeel, een leidinggevende, de bestuurder van broeder en Zuster Zorg;
  - de klachtenfunctionaris.
2. Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij:
  - het medisch tuchtcollege;
  - de inspectie voor de Volksgezondheid.
3. Het personeel, de leidinggevende, de bestuurder leggen de klacht voor aan de klachtenfunctionaris. De klager is ten alle tijden vrij om zijn/haar klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris zonder dat de toegang tot de klachtenfunctionaris op enigerlei wijze beperkt mag worden.

## Artikel 4: Functieomschrijving klachtenfunctionaris

1. De functie van klachtenfunctionaris betreft een extra aanvullende taakstelling en verantwoordelijkheid voor een medewerker van het managementteam welke daartoe door het bestuur benoemd is.
2. De klachtenfunctionaris behandelt klachten zoveel mogelijk onafhankelijk en onpartijdig, de functionaris verwerkt klachten conform dit reglement.

Titel document	beheerder	Document code	Versie	Datum	Evaluatie	Pagina
Klachtenreglement	Directeur	KRWVP21.1	1.2	Maart 2021	Maart 2022	3 van 7

3. Het oordeel van de klachtenfunctionaris behoeft voor betrokkenen niet als bindend geaccepteerd te worden. Indien met name de klager ontevreden is over het oordeel, dan kan deze zijn/haar klacht indienen bij een onafhankelijk geschillen functionaris waar zorgaanbieder vanuit overheidswege verplicht bij aangesloten is.

### Artikel 5: Taken van de klachtenfunctionaris

De functionaris heeft als taak:

1. bemiddeling bij klachten van klagers;
2. behandeling van klachten van klagers;
3. advies uitbrengen aan de zorgorganisatie;
4. het op grond van klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
5. het uitbrengen van periodieke rapportage.

### Artikel 6: Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De functionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn/haar taken, de volgende bevoegdheden:

1. vrije toegang tot de woonvoorzieningen van de zorgaanbieder, hierbij rekening houdende met de
2. privacy en werkzaamheden van anderen;
3. het arrangeren van gesprekken in het kader van zijn/haar taak als bemiddelaar;
4. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
5. het oproepen van partijen of andere personen voor hoor en wederhoor;
6. inzage in cliënt gegevens na toestemming van de cliënt en na overleg met de zorgaanbieder;
7. inzage in andere relevante stukken na overleg met de zorgaanbieder.

### Artikel 7: Indien van de klacht bij klachtenfunctionaris.

1. De klager kan de klacht, zowel schriftelijk als mondeling bij de klachtenfunctionaris.
  - Ingeval van een schriftelijke klacht wordt de naam van de klager en de reden van de klacht vermeld.
  - Ingeval een mondelinge klacht wordt voorgelegd aan een medewerker, dan biedt deze aan te assisteren bij het op schrift stellen van de klacht. De schriftelijke weergave wordt door de klager voor akkoord getekend en vervolgens afgegeven bij de klachten functionaris.
2. Klachten kunnen op de volgende plaatsen worden gedeponneerd:
  - op het secretariaats-adres van de klachtenfunctionaris;
  - bij de klachtenfunctionaris zelf.

### Artikel 8: Ontvankelijkheid klacht

1. Niet ontvankelijk is een klacht, die:
  - gelijk is aan een klacht van de klager die nog in behandeling is; indien mogelijk wordt in het oordeel over de reeds in behandeling zijnde klacht de NIET ontvankelijk verklaarde klacht meegewogen).
  - al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan; onder een nieuw feit wordt in ieder geval verstaan het niet door de zorgaanbieder voldoen van door hemzelf vastgestelde maatregelen ter voorkoming van herhaling van de klacht en de daaruit sprekende tekortkomingen over de voorziening.

Titel document	beheerder	Document code	Versie	Datum	Evaluatie	Pagina
Klachtenreglement	Directeur	KRWVP21.1	1.2	Maart 2021	Maart 2022	4 van 7

- Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit onverwijld dan wel zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van de reden aan de klager medegedeeld. Hierbij wordt tevens nadere informatie verschaft over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om de klacht aan de orde te stellen.
- De klacht vergezeld van een aansprakelijkheidsstelling stuurt de functionaris in afschrift naar de bestuurder. De klacht wordt door de functionaris ontvankelijk verklaard, waarbij de bestuurder met een beroep op de aansprakelijkheidsstelling zijn medewerking aan de verdere behandeling van de klacht kan weigeren.

## Artikel 9: Werkwijze Klachtenfunctionaris

- De functionaris stuurt binnen tien dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
- De functionaris stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen tien dagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de ingediende klacht en informeert hen over de verdere procedure.
- De functionaris kan bemiddelen tussen klager en betrokkene (zorgaanbieder of zijn personeel), doch alleen als klager en betrokkene instemmen met een poging tot bemiddeling.
- De klachtenfunctionaris heeft ten aanzien van zijn/haar bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de bestuurder.
- Indien na bemiddeling door de functionaris de klacht is opgelost, vindt geen verdere behandeling plaats. Betrokkenen kunnen echter middels een schriftelijk verzoek binnen 14 dagen na de schriftelijke rapportage van de bemiddelingspoging een verdere behandeling verzoeken. De bemiddelingspoging wordt alsdan geacht te zijn mislukt.
- De functionaris stelt beide partijen, zowel de klager als de bestuurder (of medewerker) in de gelegenheid mondeling of schriftelijk hun zienswijzen naar voren te brengen. De functionaris stelt iedere partij op de hoogte van de standpunten van de andere partij.
- Zowel de klager als de bestuurder (of medewerker) kunnen zich laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening, bijstand verleend aan de medewerker van de zorgaanbieder komt voor rekening van de zorgaanbieder.
- De medewerkers die worden opgeroepen, dienen hun medewerking te verlenen.
- Zowel de klager als de zorgaanbieder (of medewerker) hebben recht op inzage van alle relevante stukken die voor de behandeling van de klacht van belang zijn en waarover de klachtenfunctionaris beschikt, mits de wet of een op grond van de wet gestelde regeling zich niet daartegen verzet.
- Nadat het onderzoek is afgerond, wordt de gegrondheid van de klacht door de functionaris beoordeeld. Het oordeel dient voldoende gemotiveerd te zijn; eventueel worden er aanbevelingen aan de zorgaanbieder gegeven. Indien er geen eenstemmigheid is met betrekking tot het onderdeel is het standpunt van de meerderheid beslissend; het minderheidsstandpunt wordt wel vermeld alsmede de primaire overwegingen welke aan dit minderheidsstandpunt ten grondslag liggen.
- Binnen één maand na het indienen van de klacht dient het oordeel te worden vastgesteld. Indien men binnen deze termijn niet tot een oordeel kan komen, kan de termijn door de functionaris worden verlengd; dit dient echter, onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel gegeven zal worden, aan betrokkenen kenbaar gemaakt te worden.

Titel document	beheerder	Document code	Versie	Datum	Evaluatie	Pagina
Klachtenreglement	Directeur	KRWVP21.1	1.2	Maart 2021	Maart 2022	5 van 7

- De functionaris maakt haar oordeel en eventuele aanbevelingen binnen één week na vaststelling van het oordeel schriftelijk bekend aan betrokkenen.
- De functionaris is tot geheimhouding verplicht van wat hem/haar, uit hoofde van deze functie bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden

### Artikel 10: Bijeenkomsten informatief/overleg

De functionaris wordt ten minste één keer per half jaar in het managementoverleg uitgenodigd om verslag te doen over de klachtenbehandeling, maar ook verder zo vaak als de voorzitter het nodig acht.

### Artikel 11: Periodieke rapportage

De functionaris maakt jaarlijks haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de functionaris, de eventuele aanbevelingen van de functionaris en een overzicht van de gesignaleerde structurele tekortkomingen worden vermeld.

Het rapport wordt uitgereikt aan de bestuurder.

### Artikel 12: Bekendmaking klachtenreglement

De zorgaanbieder dient de klachtenregeling op transparante wijze kenbaar te maken aan haar cliënten en/of zaakwaarnemenden, hetzij door verwijzing in een brochure dan wel op de website.

### Artikel 13: Melding maatregelen

- De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtenfunctionaris, binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtenfunctionaris schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed aan de klager en de klachtenfunctionaris, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- Afwijking van het advies van de functionaris, dient door de zorgaanbieder te worden gemotiveerd

### Artikel 14: Openbaar verslag

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten worden aangegeven

### Artikel 15: Kwaliteitsverbetering

Op basis van de aard en de inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen gesignaleerd in de zorg en dienstverlening. Deze signalen kunnen de noodzaak van kwaliteitsverbetering aangeven.

### Artikel 16: De onafhankelijke klachtenfunctionaris, geschillencommissie en WMO-Loket gemeente.

Indien een cliënt er onverhoopt met Broeder en Zuster Zorg niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling

Titel document	beheerder	Document code	Versie	Datum	Evaluatie	Pagina
Klachtenreglement	Directeur	KRWVP21.1	1.2	Maart 2021	Maart 2022	6 van 7

Geschillencommissie.

Adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klacht-indienen/>

waar Broeder de Zuster Zorg bij is aangesloten.

1. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)
2. Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Broeder en Zuster Zorg niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

## Artikel 16: Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris op welke wijze een niet voorziene situatie behandeld dient te worden. Partijen worden hierover geïnformeerd en gevraagd om goedkeuring.

Titel document	beheerder	Document code	Versie	Datum	Evaluatie	Pagina
Klachtenreglement	Directeur	KRWVP21.1	1.2	Maart 2021	Maart 2022	7 van 7