

---

## Klachtenreglement Kloek

### Doel

Dit reglement heeft als doel om klachten van cliënten, naasten op een laagdrempelige, zorgvuldige en transparante wijze te behandelen, met als uitgangspunt herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van zorg.

### Artikel 1. Begripsomschrijving

**1.1 Zorgaanbieder:** de woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.

**1.2 Cliënt:** de bewoner (één bij de zorgvoorziening als zodanig bekende persoon).

**1.3 Klager:** dit is de cliënt zelf, een vertegenwoordiger of een nabestaande. Onder nabestaande wordt verstaan een eerste en tweedegraads bloedverwanten.

#### 1.4 Klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede of ontevredenheid van een cliënt, naaste over de zorg- of dienstverlening van de zorglocatie. Een klacht kan betrekking hebben op:

- de **kwaliteit van zorg of begeleiding** (bijvoorbeeld medicatietoediening, verzorging of behandeling);
- de **bejegening of communicatie** door medewerkers;
- de **organisatie en uitvoering van zorgprocessen** (planning, continuïteit, hygiëne, veiligheid);
- overige zaken die de cliënt als problematisch ervaart.

**1.5 Klachtenfunctionaris:** is onafhankelijk en is beschikbaar om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid af te handelen. De klachtenfunctionaris kan desgewenst de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie([het Klachtenloket Zorg](#)); de cliënt mag zich desgewenst rechtstreeks wenden tot de externe klachtencommissie([het Klachtenloket Zorg](#)).

**1.6 (externe) Vertrouwenspersoon:** is de onafhankelijke persoon die opkomt voor de belangen van de cliënt, hun dierbaren of medewerkers. Bewoners en hun dierbaren en medewerkers kunnen vertrouwelijke zaken bespreken die te maken hebben met een locatie van Kloek Wonen met Zorg. Vaak heeft dit betrekking op bijvoorbeeld problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening, discriminatie, seksuele intimidatie of persoonlijke problemen.

**1.7 De (externe) klachtencommissie:** Kloek is aangesloten bij de Geschillencommissie. Zij stellen een klachtencommissie samen voor uw zorgklacht. De leden van de klachtencommissie zijn niet gelieerd aan een van de voorzieningen van Kloek Wonen met Zorg.

### **Artikel 2. Doelstelling**

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo veel mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. Deze werkwijze kan voorts bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

### **Artikel 3. Vereisten voor een klachtenprocedure**

**3.1** Een klacht wordt bij voorkeur in eerste instantie voorgelegd aan de teamleider/locatiemanager. Kloek heeft voor onafhankelijk advies een samenwerking met Veilig en Vertrouwd. Zij bieden een onafhankelijke [vertrouwenspersoon](#).

In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.

**3.2** Een klacht kan worden besproken met de teamleider/locatiemanager of de vertrouwenspersoon of rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie, waarbij de teamleider/locatiemanager of regiomanager, desgewenst behulpzaam kan zijn. Bij schriftelijke indiening is helder wat de aard van de klacht is en tegen welke persoon of locatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht is vanzelfsprekend van tevoren besproken met de aangeklaagde en met de directie van Kloek Wonen met Zorg.

**3.3** Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen.

**3.4** Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de betreffende locatie van Kloek Wonen met Zorg.

### **Artikel 4. Werkwijze Kloek**

#### **4.1 Melding van een klacht**

Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de teamleiding/locatiemanager. Dit kan via e-mail of op een andere schriftelijke wijze.

De teamleiding registreert de klacht in het klachtensysteem, inclusief de datum van ontvangst, de inhoud van de klacht en de contactgegevens van de klager.

#### **4.2. Bevestiging van ontvangst**

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging. Hierin wordt vermeld:

- Dat de klacht in behandeling is genomen.
- Wie de contactpersoon is voor de afhandeling van de klacht.

- De verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie zal worden gegeven.

#### **4.3. Behandeling van de klacht**

De zorgaanbieder voert een zorgvuldig onderzoek uit naar de inhoud en omstandigheden van de klacht. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk klachtenfunctionaris of een aangewezen persoon binnen de organisatie, indien nodig met ondersteuning van een klachtencommissie. Tijdens het onderzoek kan de klager worden uitgenodigd om nadere toelichting te geven op de klacht.

#### **4.4. Reactie op de klacht**

Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie. Deze reactie bevat:

- Het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht.
- De besluiten die zijn genomen naar aanleiding van de klacht.
- Een toelichting op de maatregelen die zijn of zullen worden genomen.
- De termijn waarbinnen de maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

#### **4.5. Verlenging van de termijn**

Indien een zorgvuldig onderzoek naar de klacht meer tijd vergt, kan de zorgaanbieder de behandeltermijn met maximaal vier weken verlengen. De zorgaanbieder informeert de klager hierover schriftelijk vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn van zes weken. In deze mededeling wordt toegelicht waarom verlenging noodzakelijk is en wanneer de klager de uiteindelijke reactie kan verwachten.

#### **4.6. Afronding en evaluatie**

Na het verstrekken van de schriftelijke reactie wordt de klacht als afgehandeld beschouwd, tenzij de klager bezwaar maakt tegen de uitkomst. De teamleiding evalueert periodiek het klachtenproces en de genomen maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

### **Artikel 5. Onafhankelijkheid**

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de cliënten van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van Kloek Wonen met Zorg. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, met dien verstande dat men bij voortdurende onenigheid een beroep kan doen op [de geschillencommissie](#) waarbij Kloek Wonen met Zorg is aangesloten, hetgeen op de [website](#) van de Kloek Wonen met Zorg staat vermeld.

### **Artikel 6. Werkwijze Klachtenloket Zorg**

**6.1 Registreren:** De klachtencommissie stuurt **binnen zeven dagen** na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.

**6.2 Inname:** De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen zeven weken** na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de commissie waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de commissie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

**6.3 Behandelen:** Als blijkt dat de klacht in behandeling genomen kan worden, wordt Kloek Wonen met Zorg gevraagd om een reactie. Kloek Wonen met Zorg kan hierin mogelijk contact opnemen met klager om te schikken. Als nodig blijkt dat er een externe deskundige de klacht moet onderzoeken, zal de Geschillencommissie dat in gang zetten. Beide partijen worden hiervan op de hoogte gesteld waarna een eventuele zitting gepland zal worden. De gemiddelde duur van een behandeling is **6 weken**.

**6.4 Besluit:** In deze fase wordt de Commissie gevraagd een uitspraak te doen over de klacht. Hiervoor ontvangen beide partijen een uitnodiging voor een zitting. Als het een extern deskundig onderzoek betreft, krijgen beide partijen een uitnodiging nadat het rapport van de deskundige ontvangen is door de Commissie. Na gemiddeld **1 maand** ontvangen beide partijen hierover de uitspraak in de vorm van een bindend advies van de Commissie.

**6.5** Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. De door de commissie gemaakte kosten komen voor rekening van de (directie van de) betreffende woonzorgvoorziening.

**6.6** Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk. De zorgaanbieder is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht de aanklager op de hoogte te stellen wat met de uitspraak wordt gedaan. Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep doen op de Geschillencommissie.

### **Artikel 6. Geheimhouding**

De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

### **Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening**

De directie van de woonzorgvoorziening laat de cliënt (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn of worden getroffen.

### **Artikel 8. Verslaglegging**

De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Teamleider of locatiemanager

- 
- Vertrouwenspersoon: [www.veiligenvertrouwd.nl](http://www.veiligenvertrouwd.nl)
  - Klachtenfunctionaris: [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)