

# Klachtenregeling bewoners

## Voorwoord

Bewoners dienen niet snel een klacht in. Als een bewoner de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat daar zorgvuldig mee wordt omgegaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van de ontevreden bewoner/cliënt worden behouden of herwonnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van bewoners binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Klachten van bewoners die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, moeten worden behandeld door een externe klachtencommissie die is ingesteld door een of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en een of meer representatieve cliëntenorganisaties. Zo'n klachtencommissie is de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. **Zorgaanbieder/bevoegd gezag:** De Koperhorst is de zorgaanbieder en wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de bestuurder.
  - b. **Raad van bestuur:** de raad van bestuur bestaat uit één lid, hierna te noemen de bestuurder.
  - c. **Bewoner/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 bewoner/cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail ingediend bij de bestuurder, 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 bewoners van de zorgaanbieder.
  - h. **Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd:** degene van buiten de organisatie, die de cliënt die met onvrijwilliger zorg te maken krijgt adviseert/ bijstaat bij het doorlopen van de Wzd klachtenprocedure.
  - i. **Klachtenfunctionaris:** degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten, vallend onder de Wkkgz, van bewoners.
  - j. **Zorg:** zorg of dienst als omschreven bij of op grond van 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, en ook andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015. Overige zorg- en dienstverlening.
  - k. **Zorgstem:** het onafhankelijk vertrouwenswerk (cliëntenvertrouwenspersoon) ten behoeve van de Wzd wordt door het Zorgkantoor voor de provincie Utrecht ingekocht bij Stichting Zorgstem.
  - l. **Wkkgz:** de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De wet waarborgt dat bewoners/cliënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen.
  - m. **Wzd:** de Wet zorg en dwang. De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een bewoner/cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. De medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. Diens leidinggevende;
  - c. De klachtenfunctionaris;
  - d. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, Zorgstem (als de klacht samenhangt met het verlenen van onvrijwillige zorg).

### 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 bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners/cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners/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. Als een bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner/cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner/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. Hij informeert bewoners/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 bewoners/cliënten 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.
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 bewoners/cliënten, 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.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Als 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder.
2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. De bewoner/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 bewoner/cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
  4. Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder 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 bestuurder**

1. De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Als dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De bestuurder 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. Deze klachten stuurt de bestuurder ter behandeling door aan de KCOZ.  
Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:
  - De beslissing over de vraag of een bewoner/cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
  - De beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgleefplan op te nemen;
  - Uitvoering van onvrijwillige zorg;
  - Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgleefplan is vastgesteld;
  - Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgleefplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
  - Een beslissing over verlof of ontslag;
  - Een beslissing van de Wzd-functionaris.Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:
  - De verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
  - Een verplichting van de Wzd-functionaris.
3. Als de bestuurder 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 al door de 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 ook een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Als 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 bestuurder 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 bestuurder 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 bestuurder 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. Als 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 9: Stopzetting behandeling van de klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 10: Beoordeling klacht door de bestuurder**

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als de bestuurder 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 bestuurder meldt ook 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 bestuurder.
2. Als de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder 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. Als 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 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 bestuurder vermeldt dat de klager, als 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 ook 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. Als 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 bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk 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. Als een klacht, na behandeling volgens 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.  
Nb. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

#### **Artikel 13: Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Bestuurder 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 bewoner/cliënt bewaard.

#### **Artikel 14: Geheimhouding**

1. Eenieder 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, met uitzondering van 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**

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

### **Artikel 16: Kosten**

1. 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**

1. De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners/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 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.