

# Klachtenregeling cliënten Het Vertrouwde Dorp

*(Exclusief Klachten onvrijwillige zorg)*

## Voorwoord

Onze missie is de beste woon- en leefomgeving realiseren voor onze bewoners. Wij willen ons dan ook voortdurend verbeteren. We blijven ons ontwikkelen, zowel individueel en als organisatie. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. Meestal brengt een goed gesprek met de betreffende medewerker, uw contactpersoon of met ons (Johanna en Theo / directie), een oplossing. Als dit niet leidt tot gewenst resultaat of als u het niet met de betrokken medewerker kunt/wilt bespreken, kunt u gebruik maken van deze klachtenregeling.

Wij weten dat het voor u of uw vertegenwoordigers moeilijk is een klacht in te dienen. Wanneer u ondersteuning of advies wenst, dan kunt u via zorgkantoor Zilveren Kruis een **onafhankelijke Cliëntondersteuner** inschakelen. U kunt dan informatie opvragen bij Zilveren Kruis <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact>, telefoonnummer: 038 456 78 88.

Zilveren Kruis heeft met vier landelijke organisaties afspraken omtrent de onafhankelijke Cliëntondersteuning, namelijk:

- MEE Utrecht Gooi & Vecht
- Zorgbelang Inclusief
- CliëntondersteuningPlus
- WlzCliëntondersteuning.nl©

De onafhankelijke cliëntondersteuner staat naast u en zij:

- luisteren naar uw verhaal,
- helpen u om uw vraag of klacht te verhelderen en verwijzen zo nodig door,
- geven informatie en uitleg over uw rechten,
- ondersteunen u bij het zoeken naar oplossingen van uw vraag of klacht,
- kunnen u desgewenst ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief, of bij de bespreking van de klacht aanwezig zijn.

Als iemand toch de stap van een formele klacht zet, is het daarom des te belangrijker dat Het Vertrouwde Dorp daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan Het Vertrouwde Dorp het vertrouwen van de cliënt behouden of herwinnen. 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 cliënten binnen Het Vertrouwde Dorp behandeld worden, is geregeld in deze 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. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten over onvrijwillige zorg. Voor onvrijwillige zorg geldt de Wet zorg



en dwang (WZD). Voor vragen over en klachten over onvrijwillige zorg op grond van artikel 55 WZD kunnen cliënten terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon (cvp, via het zorgkantoor bij organisatie “Zorgstem”, telefoonnr.: 088-6781000). Klachten ten aanzien van onvrijwillige zorg (art. 55 WZD) kunnen vervolgens worden voorgelegd ter behandeling aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze klachtencommissie is niet bevoegd voor andere klachten.

Aangezien Het Vertrouwde Dorp een kleinschalige woonzorgorganisatie is, streven wij naar een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijke persoon aan wie door Het Vertrouwde Dorp zorg wordt verleend;
- b. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt;
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door Het Vertrouwde Dorp. Ook kan een weigering van Het Vertrouwde Dorp een persoon als vertegenwoordiger van cliënt te zien, door deze persoon een klacht over deze weigering worden;
- d. Klachtenfunctionaris: degene die namens Het Vertrouwde Dorp als onafhankelijke functionaris is aangewezen om klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
- e. Zorgaanbieder: Het Vertrouwde Dorpen namens deze het bestuur/directie (Johanna en Theo Castrop).

### **Artikel 2. Indienen van een klacht**

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de persoon (of tot Johanna of Theo / directie) waardoor het ongenoegen is veroorzaakt, om tot een oplossing te komen. De directie of de klachtenfunctionaris kan op verzoek van de cliënt of diens vertegenwoordiger om ondersteuning worden gevraagd;
2. De directie of klachtenfunctionaris bespreekt de klacht of het ongenoegen slechts met personen werkzaam bij of voor de zorgaanbieder nadat de cliënt of diens vertegenwoordiger expliciet, gericht op die persoon of personen die het aangaat, toestemming heeft gegeven;
3. Wanneer de cliënt of diens vertegenwoordiger redenen heeft geen gebruik te maken van de mogelijkheid van een onderlinge oplossing of als de cliënt of diens vertegenwoordiger niet tevreden zijn over het resultaat wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op deze klachtenregeling en kan door middel van het invullen van het klachtenformulier een klacht indienen.

Het klachtenformulier wordt op verzoek toegestuurd of gemaild.



4. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris bij het formuleren van de klacht;
5. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 7 van deze klachtenregeling;
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan zorgaanbieder verlangen dat documenten worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

### **Artikel 3. Vereisten ten aanzien van behandeling van de klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
  - b. een datum van indiening;
  - c. een omschrijving van de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft;
  - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
2. De klacht dient in het Nederlands te zijn gesteld;
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van lid 1 voldoet nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
  - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2 lid 6, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
  - c. De klacht niet in het Nederlands is gesteld, nadat klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken dit te realiseren.
  - d. de klacht is ingediend door een ander persoon dan genoemd onder 'Klager' in artikel 1;
  - e. eerder een klacht over dezelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen andere, nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - f. de gebeurtenissen waarover een klacht is ingediend zich langer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan.
4. Indien een situatie van noodzakelijk herstel genoemd in lid 1 en 2 van dit artikel zich voordoet is, in afwijking van artikel 2 lid 5, de indieningsdatum van de klacht gelijk aan de datum waarop het herstel heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 4. Overdracht en gecombineerde behandeling klachten**

1. Indien de klacht op anderen dan zorgaanbieder betrekking heeft, draagt zorgaanbieder de behandeling op zorgvuldige wijze over aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft;
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, zal de Klachtenfunctionaris met de



Klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

### **Artikel 5. Ontvangstbevestiging**

Zorgaanbieder stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

### **Artikel 6. Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft tot taak zich te richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht, zonder inmenging door de zorgaanbieder verricht de klachtenfunctionaris in vrijheid zijn werkzaamheden.  
De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
  - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen;
  - c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - d. de klager desgevraagd te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
  - e. het bestuur van zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht.
  - f. de klager op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  - g. verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
  - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Zorggeschil, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.
2. De klachtenfunctionaris is bevoegd om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht;
3. De klachtenfunctionaris behoeft de expliciete schriftelijke toestemming van Klager om inzage te hebben in het zorgdossier;
4. De klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor van klager en zorgaanbieder. Zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht;
5. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris onthoudt zich van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie;
6. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, of anderszins vanwege feiten of omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze deze functie in de betreffende klacht kan uitoefenen, wordt dit zo snel als mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij het bestuur van



zorgaanbieder gemeld. In dat geval zal het bestuur een andere klachtenfunctionaris aanwijzen;

7. Zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

### **Artikel 7. Termijnen**

1. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht ontvangt klager, na afloop van de klachtbehandeling, een brief van zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn;
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager;
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd;
4. De zorgaanbieder informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Zorggeschil.

### **Artikel 8. Intrekking van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 9. Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling geen kosten verschuldigd.

### **Artikel 10. Geheimhouding**

Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle verkregen gegevens, waaronder persoonsgegevens, jegens derden.

Op grond van een wettelijke verplichting of indien klager en zorgaanbieder beiden (schriftelijk) akkoord gaan, kan de geheimhouding, gedeeltelijk, worden opgeheven.

### **Artikel 11. Dossiervoering, bewaartermijn en verantwoording**

1. Zorgaanbieder archiveert klachten in een dossier, niet zijnde het dossier van de cliënt. Het klachtdossier bewaart zorgaanbieder maximaal twee jaar, waarna het dossier vernietigd



wordt, tenzij er redenen zijn bijvoorbeeld voor een adequate zorgverlening aan cliënt of anderen het dossier langer te bewaren;

2. Voor zover noodzakelijk verantwoordt zorgaanbieder de ingediende klachten gedurende een bepaalde periode naar toezichthouders en/of in het kader van een verantwoord kwaliteitsbeleid. In alle gevallen zal deze verantwoording nimmer te herleiden zijn naar de persoon van de klager.

### **Artikel 11. Inwerkingtreding en bekendmaking**

Deze Klachtenregeling is in overeenstemming met de cliëntenraad tot stand gekomen en treedt op 1 mei 2022 (of zo eerder of later bij opening en start exploitatie) in werking.

### **Artikel 12. Gegevens klachtenfunctionaris**

Onafhankelijk klachtenfunctionaris bij Het Vertrouwde Dorp is op afroep beschikbaar van Quasir groep. De Klachtenfunctionaris is te bereiken per mail [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl) en per telefoon op nummer 085-4874012. De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.