

 <b>De Warme Huizen</b> Echt samen, thuis		Soort Document:		
		<b>Klachtenprotocol</b>		
		Titel:		
		<b>Klachtenreglement de Warme huizen</b>		
		Bestemd voor:		
Versie: 1.3	Status: vastgesteld	Datum: aangepaste februari 2023	Pagina ...	Aantal bijlagen: 1

## 1. Inleiding

De klachtenregeling gaat om klachten met betrekking tot de zorg, dienstverlening of bejegening tegenover de bewoner. De Warme Huizen is een verpleeghuis met behandeling en is een WZD locatie. Dit houdt in dat klachtenregeling ook van toepassing is op de Wet zorg en dwang (Wzd). De Warme huizen levert zorg in het kader van wijkverpleging, Eerstelijns Verblijf (ELV) en WMO.

Deze klachtenreglement is gebaseerd op de algemene modelklachtenregeling van ActiZ (Organisatie van zorgondernemers) en de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden). De klachten over onvrijwillige zorg en andere in de Wzd genoemde verplichtingen worden behandeld door een klachtencommissie Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Klachten worden ingediend bij de Warme Huizen waarna ze worden toegezonden aan KCOZ.

De klachtenwet (WKKGZ) stuurt sterk aan op informele geschillenbehandeling. Dit past ook goed bij de Warme Huizen, wij gaan graag persoonlijk met u om tafel om naar uw onvrede of Klacht te luisteren. De Warme Huizen zet zich in voor het vinden van een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing voor de klacht. Onze insteek is openheid en we willen graag leren van onvrede of van klachten. De Warme Huizen is aangesloten bij landelijke erkende geschilleninstanties.

De klachtenfunctionaris wordt binnen de Warme Huizen de “cliëntvertrouwenspersoon” genoemd en is beschikbaar voor cliënten/vertegenwoordigers van cliënten. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt/vertegenwoordiger informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

## 2. Doel

Het doel van het klachtenreglement om te zorgen dat cliënten en naasten op zo'n laagdrempelig manier onvrede of een klacht kunnen uiten. De Warme Huizen zal zich inzetten voor het vinden van een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing klacht. De insteek is openheid en we willen graag leren van onvrede of van klachten.

### 3. Werkwijze

#### Mogelijkheid 1;

Heeft u onvrede of klacht?

- Dan kunt u deze altijd bespreken met de desbetreffende medewerker of met de leidinggevende van de locatie.

#### Mogelijkheid 2;

Voor een klacht met afhandeling via de Warme Huizen

- U zich ook mondeling of schriftelijk melden bij de directeur-bestuurder van de Warme Huizen.
- U kunt zich ook melden bij de cliëntvertrouwenspersoon.
  - A cliëntenvertrouwenspersoon algemeen aan gewezen door cliëntenraad. Deze persoon is tevens klachtenfunctionaris en kan bemiddelen bij een klacht om een oplossing te vinden of u als cliënt/cliëntvertegenwoordiger informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
  - B cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Hiervoor kunt u terecht bij klachten en vragen in kader van onvrijwillige zorg.

Van een klacht maken we altijd een verslag dat u van ons krijgt toegestuurd.

#### Mogelijkheid 3;

Voor afhandeling van de klachtenbehandeling via de klachtencommissie.

- In de klachtencommissie hebben onafhankelijke leden zitting die geen werkzaamheden voor de Warme Huizen verrichten.
  - Dit formele traject van klachtenbehandeling door de klachtencommissie is een traject met wettelijke behandeltermijnen.
  - In dit formele traject wordt niet (primair) een oplossing gezocht, maar een oordeel over de klacht gegeven.
  - Indien de conclusie van de directie van de Warme Huizen afwijkt van het advies, worden in de conclusie de redenen voor die afwijking vermeld.

#### Mogelijkheid 4;

Voor formele afhandeling van de klacht is de mogelijkheid om te wenden naar de landelijke Geschillencommissie.

- U vindt de namen en contactgegevens van de betrokkenen waar u een klacht kunt indienen op de website van de Warme Huizen of op het prikbord in de gang naast de receptie van de locatie.
  - U kunt ook de receptie vragen om de contactgegevens.

	Naam/functie:
Eigenaar	Leidinggevende De Warme Huizen
Autorisator:	Angelique Lamme directeur bestuurder de Warme Huizen
Revisiedatum	mei 2023

# Klachtenreglement

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder: Stichting De Warme Huizen;
- b. directeur-bestuurder: de directeur-bestuurder van Stichting de Warme Huizen;
- c. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- d. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, binnen de kaders van de afgesloten zorg- en/of serviceovereenkomsten, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- f. klager: degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;
- i. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- j. cliëntenvertrouwenspersoon: de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die als klachtenfunctionaris belast is met de opvang (waaronder tevens te vatten: informatie, advies, bemiddeling, doorverwijzing en bijstand) bij klachten;

- k. zorg: zorg of dienst omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van 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.

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid of klacht bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de cliëntenvertrouwenspersoon.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de directeur-bestuurder of bij de klachtencommissie.

## **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dat bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en als de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.
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 de 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 cliëntvertrouwenspersoon**

1. De directeur-bestuurder stelt een cliëntvertrouwenspersoon in en draagt zorg voor de instandhouding van deze klachtenfunctie.

2. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel nabestaanden met het oplossen van hun onvrede en bemiddelt zo nodig daarin.
  - b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
3. De cliëntenvertrouwenspersoon 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.
4. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en profiel. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De cliëntenvertrouwenspersoon registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de cliëntenvertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Directeur-bestuurder. De cliëntenvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
6. De zorgaanbieder stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat zijn werkzaamheden naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien 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 cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt indien nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot een door de directeur-bestuurder aan te wijzen waarnemend cliëntvertrouwenspersoon.

## **Artikel 5 De klachtencommissie**

1. De directeur-bestuurder stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De directeur-bestuurder ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens gestelde in dit reglement.
3. De directeur-bestuurder stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

## **Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft drie leden. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, secretaris en een lid.
2. De directeur-bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De Directeur-bestuurder benoemt de voorzitter van de klachtencommissie in functie. De commissie kent slechts leden die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder.
3. De directeur-bestuurder stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De directeur-bestuurder stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

## **Artikel 7 De directeur-bestuurder**

1. De directeur-bestuurder kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de andere mogelijkheden, waaronder de cliëntenvertrouwenspersoon.
2. Indien de directeur-bestuurder een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directeur-bestuurder de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

## Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

### Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft drie leden. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, secretaris en een lid.
2. De directeur-bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De directeur-bestuurder benoemt de voorzitter van de klachtencommissie in functie. De commissie kent slechts leden die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder.
3. De directeur-bestuurder stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De directeur-bestuurder stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

### Artikel 9 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Directeur-bestuurder.
2. De directeur-bestuurder ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de directeur-bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De directeur-bestuurder ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directeur-bestuurder de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 10    Ambtelijk secretaris**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan in bijzondere gevallen aan de directeur-bestuurder vragen om tijdelijk een ambtelijk secretaris ter beschikking te stellen. Indien dit gehonoreerd wordt, dan verricht de ambtelijk secretaris zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 11    Indienen van een klacht**

1. Klachten dienen schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de klachtencommissie, waarbij de klachtencommissie kan ondersteunen bij het schriftelijk opstellen ervan:
2. Een klacht kan ingediend worden door:
  - a. een cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaande.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet wordt beschouwd als vertegenwoordiger van een cliënt kan daarover een klacht indienen.

#### **Artikel 12    In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon, is de klachtencommissie bevoegd de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht als nog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is om de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.



3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt (zorgleefplan), dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens, dat de cliënt, of diens wettelijke vertegenwoordiger, hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13 De aard van de klacht en de termijn van behandeling**

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie informeert de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

### **Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met de leden. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, dan stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder waar de klacht betrekking op heeft, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de directeur-bestuurder, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt.

#### **Artikel 15    Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien 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
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met de leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 16    Melding van een klacht aan de directeur-bestuurder**

De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Directeur-bestuurder als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

#### **Artikel 17    Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directeur-bestuurder, laten adviseren door deskundigen, mits voorheen gemeld. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 18 Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in De Warme Huizen vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 19 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 te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 20 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - f. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de directeur-bestuurder.

#### **Artikel 21 Oordeel directeur-bestuurder**

1. De directeur-bestuurder deelt binnen een maand na dagtekening van het advies van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per email mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de directeur-bestuurder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Directeur-bestuurder vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.
3. Indien het oordeel van de directeur-bestuurder afwijkt van dat van de klachtencommissie, motiveert hij dit.
4. De directeur-bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directeur-bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Artikel 22 Melding aan de Inspectie**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de directeur-bestuurder maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding, betreffende onverantwoorde zorg met een structureel karakter, dan meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de directeur-bestuurder, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

De klachtencommissie deelt de directeur-bestuurder, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling: procedure bij de directeur-bestuurder**

### **Artikel 23 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend bij de directeur-bestuurder.
2. Een klacht kan ingediend worden door:
  - a. een cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaande.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet wordt beschouwd als vertegenwoordiger van een cliënt kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon, is de directeur-bestuurder bevoegd de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur-bestuurder de klacht niet in behandeling. De directeur-bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is om de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 24 Bevoegdheid van de directeur-bestuurder**

1. De directeur-bestuurder 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 gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de directeur-bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, dan stuurt de directeur-bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder waar de klacht betrekking op heeft, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt.

#### **Artikel 25 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De directeur-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 directeur-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 de klacht neemt de directeur-bestuurder het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gehad om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaats vindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of dor 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 de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 26 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 email te kennen te geven aan de directeur-bestuurder, dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 27 Beoordeling klacht door de directeur-bestuurder**

1. De directeur-bestuurder beoordeelt de klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur-bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van die termijn, schriftelijk of per email mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven wordt. Deze termijn is niet langer dan tien weken, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directeur-bestuurder.

2. Indien de directeur-bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per email mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur-bestuurder meldt tevens waarom en binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven wordt. De directeur-bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij dit 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 directeur-bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directeur-bestuurder stuurt zijn oordeel over de klacht naar de klager en naar 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 dat zijn en binnen welke termijn deze zijn gerealiseerd.
4. De directeur-bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De directeur-bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 28 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderling 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 directeur-bestuurder contact op met de zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directeur-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 wordt in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

#### **Overige bepalingen**

#### **Artikel 29 Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent en of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot

bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de klachtenregeling noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 30 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder 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 31 Beroepsmogelijkheid**

De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen binnen drie maanden na dagtekening van een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht daartegen in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.

### **Artikel 32 Onafhankelijke Landelijke Geschillencommissie (WKKGZ)**

De Warme Huizen is per 1 januari 2017 aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg. Dit betekent dat vanaf dat moment schriftelijk klachten ingediend kunnen worden via het klachtenformulier op de website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## **Hoofdstuk 3 Overige bepalingen**

### **Artikel 33 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 34 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.



### **Artikel 35 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur-bestuurder. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.  
Ieder jaar vindt in maart de jaarvergadering tussen de Directeur-bestuurder en de klachtencommissie plaats waarin het verslag wordt besproken.
2. De directeur-bestuurder geeft in het jaarlijkse bestuursverslag van de instelling aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen aanvulling op het reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de directeur-bestuurder daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directeur-bestuurder onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 36 Openbaarmaking klachtenregeling**

1. De directeur-bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van De Warme Huizen te plaatsen.

### **Artikel 37 Evaluatie**

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur-bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de cliëntvertrouwenspersoon en de Cliëntenraad.

### **Artikel 38 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directeur-bestuurder.

### **Artikel 39 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Directeur-bestuurder ter advisering voor aan de Cliëntenraad.

### **Artikel 40 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 15 november 2017

Bijlage 1: Klachtenformulier (regulier)

Bijlage 2: Uitgebreid klachtenformulier (bij complexe of grote klacht)

## Kort klachtenformulier (regulier)

Naam indiener klacht: .....

Bereikbaar op: .....

Naam van degene bij wie de klacht is ingediend: .....

Datum van indienen klacht: .....

Datum van voorval klacht: .....

**Aard van de klacht:** .....

.....  
.....  
.....  
.....

**Afhandeling van de klacht:** .....

**Door:** .....

.....  
.....  
.....  
.....

**Oplossingen en afspraken:** .....

.....  
.....  
.....

**Akkoord afhandeling klacht:**

Indiener klacht: .....

Datum: .....

Leidinggevende (Klachtafhandelaar) .....

Datum: .....

Directie: .....

Datum: .....

- *Dit originele klachtenformulier naar directiesecretaresse (opslaan digitaal en in papierenmap klachten)*



## **UITGEBREID KLACHTENFORMULIER** (bij complexe of grote klacht)

---

### **Persoonsgegevens**

---

Indiener van de klacht

1. Naam klachtindiener:

Adres:

Telefoon:

2. Namens wie wordt geklaagd? *(Indien van toepassing)*

Naam:

Adres:

Telefoon:

Ontvanger van de klacht

3. Naam:

Functie:

Afdeling:

---

### **Vaststellen van de klacht**

---

4. Datum van het indienen van de klacht:

5. Datum voorval:

6. Betrokkenen:

7. Beschrijving aard van de klacht (zo nauwkeurig mogelijk):

---

### Behandeling van de klacht

---

8. Wie behandelt de klacht?

Naam:

Functie:

*(Let op! De bovengenoemde klachtenbehandelaar blijft verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Als een ander de klachtenbehandeling overneemt, moet dat expliciet vermeld worden)*

9. Welke stappen zijn/worden ondernomen ter behandeling van de klacht?

*(Let op! Zie punt 10. Neem op tijd contact op met de klachtindiener, ook als de klacht nog niet afgehandeld is.)*

10. Op welke termijn wordt weer contact opgenomen met de klachtindiener (maximaal 1 maand)?

Datum contact:

11. De klachtindiener wil wel/niet anoniem blijven.  
*(Doorstrepen wat niet van toepassing is.)*

*Laat dit klachtenbehandelingsformulier lezen aan de klachtindiener of lees het voor.*

12. De klachtindiener heeft kennis genomen van de inhoud van de vaststelling van de klacht en tekent voor akkoord.

Akkoord klachtindiener

Akkoord klachtontvanger

.....  
(Handtekening)

.....  
(handtekening)

> *Melding van klacht aan directie*

> *Kopie van dit formulier naar medewerker kwaliteit*

---

### Afronding klacht

---

13. Datum:

14. Op welke wijze is de klacht afgehandeld:

15. Afrondingsgesprek  
Datum:

Aanwezig:

Het volgende is afgesproken:

16. De klachtindiener heeft kennis genomen van het verslag en tekent voor akkoord.

Akkoord klachtindiener

Akkoord leidinggevende  
(Klachtenbehandelaar)

.....  
(Handtekening)

.....  
(handtekening)

Datum: .....

Datum: .....

**Gezien afhandeling klacht:**

Directie: .....

Datum: .....

> Dit originele klachtenformulier naar directiesecretaresse (opslaan digitaal en in papierenmap klachten)