

# Klachtenreglement Huize Zoicher

---

Haarlem, januari 2019

Gebaseerd op de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (Wkkgz)

## *Inhoudsopgave:*

Hoofdstuk 1 Definities.....	1
Hoofdstuk 2 Klachtopvang.....	2
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling.....	4
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen.....	8

## Hoofdstuk 1 Definities

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen De zorgaanbieder

De zorgaanbieder is Huize Zoicher BV., kantoor houdend op Prinsen Bolwerk 3  
2011 MA te Haarlem. Tel.: 023-2025268 E-mail: [info@huizezoicher.nl](mailto:info@huizezoicher.nl)

#### Bewoner

Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

#### Klachtenfunctionaris

Dit betreft binnen Huize Zoicher een externe klachtenfunctionaris. Deze persoon bemiddelt bij klachten en kan optreden als een neutraal en onpartijdig persoon om de bestaande onvrede van de klager op te lossen.

#### Klacht

Een uiting van onvrede over de behandeling of bejegening die door de Bewoner als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren, over de zorgverlening/ondersteuning door de zorgaanbieder, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door de zorgaanbieder wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder wordt verleend.



## Klager

De Bewoner dan wel namens de Bewoner zijn/ haar vertegenwoordiger, zijn/ haar naaststaande(n) of nabestaande(n) die een klacht indient.

## Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de (rechts)persoon (Huize Zocher zelf of een van haar werknemers) die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn/ haar klacht aan de orde stelt.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een bewoner terecht als hij/ zij ontevreden is?

Een bewoner kan zijn/ haar ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij/ zij niet tevreden is;
- b. de directie van Huize Zocher
- d. de klachtenfunctionaris

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de Bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners met de directie met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een bewoner de directie vertelt dat hij/ zij ontevreden is over een medewerker, stelt de directie de bewoner in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner 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/ zij informeert bewoners, vertegenwoordigers en medewerkers en over de klachtenregeling.
  - b. Hij/ zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
  - c. Hij/ zij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/ haar 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 directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn/ haar 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/ haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn/ haar contacten met bewoners, de werkzaamheden die hij/ zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn/ haar werkzaamheden en zijn/ haar bevindingen. Deze rapportage brengt hij/ zij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn/ haar rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Huize Zocher stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn/ haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/ haar functie.
7. Indien hij/ zij van mening is dat hij/ zij zijn/ haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij/ zij van mening is dat hij/ zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/ haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt deze melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Huize Zocher, 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 directie 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.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de Bewoner;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde; d. diens zaakwaarnemer; e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij/ zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een Bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht bij de directie wordt ingediend en nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directie de klacht niet in behandeling. De directie 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 directie

1. De directie beoordeelt of hij/ zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/ haar oordeel niet het geval is, deelt hij/ zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. <sup>1</sup>
2. Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn/ haar klacht.

---

<sup>1</sup> In uitzonderlijke gevallen is de directie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals een mede-bewoner) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Lid 2: Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de bewoner van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de directie zich ervan vergewissen dat hij/ zij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.



## **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie 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 tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij/ zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De directie 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 directie 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 directie 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. Indien 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.
  - 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**

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



## Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn/ haar, deelt hij/ zij 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 directie meldt tevens 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 directie.<sup>2</sup>
2. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij/ zij het 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 directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.<sup>3</sup>
3. De directie zendt zijn/ haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij/ zij geeft in zijn/ haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij/ zij motiveert zijn/ haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn/ haar en binnen welke termijn deze zullen zijn/ haar gerealiseerd.
4. De directie vermeldt dat de klager, indien hij/ zij 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 directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

---

<sup>2</sup> : Dat de directie zijn/ haar oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn/ haar, is bepaald in artikel 17, eerste lid van de Wkkgz.

<sup>3</sup> : Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de directie. In dat oordeel moet onder meer zijn/ haar opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. In 2016 geldt een termijn van twaalf maanden nadat de klager zijn/ haar klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend.



## **Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij/ zij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij/ zij de klacht heeft ingediend, neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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 en jeugdhulp.

## **Artikel 12 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform 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 landelijke Geschillencommissie verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT). Zie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>

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

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden in een dossier bewaard. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

## **Artikel 14 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/ zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn/ haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

### Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners 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 zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie de klachtenfunctionaris.

### Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

### Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2017