

# **Klachtenreglement cliënten en naastbetrokkenen**

Zorgdomein de Vier Ambachten

Evaluatie november 2020

Bestemd voor Medewerkers/cliënten/naastbetrokkenen

## Inhoudsopgave

Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVING .....	3
Artikel 2 DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING .....	5
Artikel 3 UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING .....	5
Artikel 4 HET INDIENEN VAN EEN KLACHT .....	6
DEEL 2 DE KLACHTENCOMMISSIE .....	7
Artikel 5 SAMENSTELLING, BENOEMING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	7
Artikel 6 TAKEN BINNEN DE FORMELE KLACHTENPROCEDURE .....	7
Artikel 7 BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	9
Artikel 8 IN BEHANDELING NEMEN VAN DE KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE .....	9
Artikel 9 RECHTEN VAN DE AANGEKLAAGDE .....	10
Artikel 10 RECHTEN VAN DE KLAGER .....	10
DEEL 3 PLICHTEN VAN RIWIS .....	11
Artikel 11 BEKEND MAKEN KLACHTEN REGELING .....	11
Artikel 12 BESCHIKBAAR STELLEN FACILITEITEN .....	11
Artikel 13 MELDING MAATREGELEN .....	11
Artikel 14 VERSLAG .....	11
Artikel 16 EVALUATIE .....	12
Artikel 17 GESCHILLENEINSTANTIE WKKGZ .....	12
Artikel 18 VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DIT REGLEMENT .....	12
Artikel 19 SLOTBEPALING .....	12

## DEEL 1 ALGEMEEN

### Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

#### **Aangeklaagde:**

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon, de organisatie zelf of een voor deze organisatie werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

#### **Bemiddelaar:**

De neutrale procesbegeleider die belast is met het in gesprek brengen van de klager en aangeklaagde om na te gaan of partijen tot een oplossing kunnen komen. Deze bemiddelaar kan een erkend mediator zijn maar ook een neutrale derde die binnen of buiten de Vier Ambachten werkzaam is en waar beide partijen vertrouwen in uitspreken.

#### **Cliënt:**

De persoon aan wie de Vier Ambachten zorg- en of dienstverlening verleent of heeft verleend. Hieronder vallen ook cliënten die worden begeleid door een onderaannemer van de Vier Ambachten is ingeschakeld.

#### **Cliëntenvertrouwenspersoon:**

De door de directie aangewezen persoon die belast is met opvang en bemiddeling bij onvrede meldingen en (informele) klachten. Deze persoon kan in dienst zijn van de Vier Ambachten. Deze persoon heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

#### **Coördinator klachtenbehandeling:**

De door de directie aangewezen persoon die belast is met opvang, behandeling, advisering aan klager en voeren van regie over de doorloop van de klachtenbehandeling. Deze persoon kan in dienst zijn van de Vier Ambachten. Hij/zij heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

#### **Hoor en wederhoor:**

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel advies en oordeel is gebaseerd.

#### **Klacht:**

Uiting van onvrede over de zorgverlening en/of dienstverlening en/of bejegening door de Vier Ambachten of een voor deze werkzame persoon die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directie of de Coördinator Klachtenbehandeling, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.

#### **Klachtenafhandeling:**

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van klagers.

**Klachtenbehandeling:**

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een advies.

Met betrekking tot de formele klachtenprocedure bepaalt de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is, deze term wordt in dit document vervangen door “ in behandeling genomen”.

**Klachtenbemiddeling:**

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

**Klachtencommissie:**

Een door de directie ingestelde onafhankelijke en onpartijdige commissie die overeenkomstig de vigerende wet- en regelgeving belast is met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft een oordeel over de klacht in een formele klachtenprocedure ( in geval van de WKKGZ namens de zorgaanbieder).

**Klachtenopvang:**

Het geven van informatie en advies naar aanleiding van klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.

**Klager:**

De cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naastbetrokkene(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

**Naastbetrokkene:**

De persoon die een persoonlijke band met de cliënt heeft en een bepaalde rol heeft in de zorg aan de cliënt.

**De Vier Ambachten:**

de Vier Ambachten is de zorgaanbieder. Zij wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de directie.

**Vertegenwoordiger:** De curator of mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen. Een vertegenwoordiger kan ook zijn degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden

**Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen:**

De door de Vier Ambachten aangewezen persoon die een taak heeft in de opvang en de bemiddeling bij onvredemeldingen en (informele) klachten van naastbetrokkenen. Hij/zij heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

## **Artikel 2 DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING**

2.1. De doelstelling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en naastbetrokkenen, waarbij de klager serieus wordt genomen, getracht wordt diens onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en de Vier Ambachten wordt hersteld.

2.2. Almede het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie van de organisatie en deze signalen aanwenden voor het verbeteren van de kwaliteit.

## **Artikel 3 UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING**

3.1. Er is een vrije keuze voor de klager waar hij zijn klacht kenbaar wil maken en wil laten afhandelen. Hierbij verdient het de voorkeur om de klacht op de plek van ontstaan te bespreken. Een klachtbehandeling gericht op het komen tot een oplossing voor klager en aangeklaagde (informele klachtenbehandeling) verdient de voorkeur. Indien dit niet mogelijk is of de klager of aangeklaagde wil een oordeel over de klacht, wordt de behandeling volgens de formele klachtenbehandeling opgepakt. Zie bijlage II en artikel 6.

3.2. Een onpartijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht, wat ondermeer inhoudt dat de vertrouwenspersonen niet deelnemen aan de klachtencommissie en de klachtencommissie onafhankelijk en deskundig is.

3.3. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig, hetgeen mede inhoudt, dat er zo min mogelijk formaliteiten zijn bij het indienen van de klacht en dat door de Vier Ambachten aan de klager geen kosten in rekening worden gebracht.

3.4. De klager en aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de afhandeling van de klacht. De voorzitter van de klachtencommissie beslist per casus, op basis van een bezwaar of een andere persoon wordt aangesteld als lid klachtencommissie.

3.5. Beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door de partij zelf gedragen te worden tenzij er gebruik wordt gemaakt van de door de Vier Ambachten aangestelde vertrouwenspersonen.

3.6. Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld toelichting te geven op de inhoud van de klacht, volgens het principe van hoor en wederhoor, waarbij mondelinge hoor en wederhoor de voorkeur verdient.

3.7. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast en in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

3.8. De afhandeling van klachten dient bij voorkeur plaats te vinden zo dicht mogelijk bij het niveau waarop de klacht is ontstaan; oftewel de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.

3.9. De wetgeving wordt in acht genomen door eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten.

3.10. (Gegevens over) klachten worden systematisch verzameld voor beleidsvorming.

3.11. Werken aan een open klimaat en leerbereidheid binnen de organisatie ten opzichte van de rol die klachtenbehandeling speelt in kwaliteitswerken.

3.12. Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingcriteria gehanteerd.

3.13. De vertrouwenspersonen en de klachtencommissie onthouden zich van een oordeel over de (financiële) aansprakelijkheid van de aangeklaagde of de Vier Ambachten.

3.14. De werking van de klachtenregeling wordt minimaal eens in de twee jaar geëvalueerd door de klachtencommissie en jaarlijks tijdens de managementreview.

3.15. Klachten over een functionaris, hetzij in de functie van coördinator klachtenbehandeling hetzij in een andere functie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de coördinator klachtenbehandeling daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich in een dergelijk

geval voor advies en bijstand wenden tot een door de De directie aan te wijzen waarnemend coördinator klachtenbehandeling.

3.16. Het klachtendossier wordt, na afhandeling van de klacht, maximaal twee jaar bewaard conform de Avg. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen indien daar een aantoonbare aanleiding voor is.

#### **Artikel 4 HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

4.1. De coördinator klachtenbehandeling voert een eerste gesprek met de klager over de klacht en bespreekt de mogelijkheden om te komen tot een oplossing voor de klacht. Hiertoe behoort ook het adviseren van de klager, het uitvoeren of inschakelen van bemiddeling.

4.2. Het verdient de voorkeur dat de klager de klacht eerst bespreekt met de aangeklaagde en/of degene die kan bijdragen aan de oplossing van de klacht, om te trachten op deze wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4.3. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen kan de klager de klacht bespreken met de leidinggevende(n) van de aangeklaagde.

4.4. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen kan de klager de klacht bespreekbaar maken bij de vertrouwenspersoon.

4.5. De vertrouwenspersoon kan de klager helpen om zijn/haar weg te vinden naar de juiste persoon / instantie.

4.6. Indien het contact met de vertrouwenspersoon of een eventuele andere vorm van bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen, kan de klager de klacht schriftelijk of per e-mail indienen voor een formele klachtenbehandeling waarbij een oordeel over de klacht wordt gegeven door de directie. Een formele klacht wordt behandeld door de klachtencommissie of de coördinator klachtenbehandeling welke na het horen van beide partijen een schriftelijk advies voorlegt aan de directie. De directie stelt een schriftelijk oordeel vast over de klacht. Bij de uitvoering van de formele klachtenbehandeling dient rekening gehouden te worden met de wettelijke vereisten en gemaakte afspraken met gemeenten zoals vermeld in bijlage 1. In geval van een formele klachtenbehandeling stemt de coördinator klachtenbehandeling nadrukkelijk af met klager of de route via de coördinator klachtenbehandeling loopt (vb. vastgelopen informele klachten of klachten welke puur een oordeel vragen) of via de klachtencommissie (klachten die uitgebreider onderzoek vergen voor er een advies gegeven kan worden) zodat klager helder is dat er slechts eenmalig een

formele klachtenbehandeling kan plaatsvinden (een keuze voor formeel traject via de coördinator klachtenbehandeling sluit een traject via de klachtencommissie uit).

4.7. Indien de klager niet in staat is de klacht (op een goede wijze) schriftelijk te formuleren, kan indien gewenst de vertrouwenspersoon of de coördinator klachtenbehandeling de klager gratis hulp bieden bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

4.8. Het in lid 1 t/m 4 genoemde laat onverlet het recht van de klager zijn klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie in te dienen als deze een oordeel wil over zijn klacht.

4.9. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de klachtencommissie (via de coördinator klachtenbehandeling), dit kan tevens zijn per email.

## **DEEL 2 DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 5 SAMENSTELLING, BENOEMING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

5.1 De commissie bestaat uit 3 leden, waaronder de voorzitter en twee leden, die allen onafhankelijk en neutraal zijn in hun relatie tot klager, aangeklaagde en bij voorkeur ook tot de Vier Ambachten als organisatie.

5.2 De voorzitter en leden van de klachtencommissie hebben geen binding met de klager of de aangeklaagde.

5.3 De voorzitter bepaalt per klacht de samenstelling van de commissie.

5.4 Voor ieder lid kan een plaatsvervangend lid worden aangewezen.

5.5 De directie benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een coördinator klachtenbehandeling en een secretaresse. De coördinator klachtenbehandeling en de secretaresse zijn geen lid van de klachtencommissie.

5.6 Het lidmaatschap van de voorzitter eindigt door opzegging in overleg, overlijden of einde van het tijdelijke contract.

5.7 De (interne) vertrouwenspersoon of bemiddelaar kan in geen geval worden benoemd tot lid van de klachtencommissie.

5.8 De leden van de klachtencommissie participeren op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggespraak met degenen die hen hebben voorgedragen.

### **Artikel 6 TAKEN BINNEN DE FORMELE KLACHTENPROCEDURE**

6.1 De coördinator klachtenbehandeling neemt de schriftelijke klacht van de klager in ontvangst.

6.2 De coördinator klachtenbehandeling stelt de aangeklaagde, de betreffende clustermanager en teamleider op de hoogte van de binnengekomen klacht.

6.3 De coördinator klachtenbehandeling nodigt de klager en aangeklaagde uit om de klacht te bespreken.

6.4 Iedere binnengekomen klacht wordt bij voorkeur door de klager en aangeklaagde besproken, eventueel onder begeleiding van een bemiddelaar. Het doel van deze afspraak is om het contact tussen de klager en aangeklaagde te herstellen, opdat beide partijen zelf de klacht kunnen gaan oplossen.

6.5 In een gesprek met de bemiddelaar hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan door een derde.

6.6 Indien de klager en/of aangeklaagde van mening is/zijn dat de klacht niet opgelost kan worden in een gesprek, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

6.7 Het beoordelen van het in behandeling nemen van de klacht (conform artikel 8 van deze regeling) gebeurt door de voorzitter van de klachtencommissie.

6.8 De klachtencommissie onderzoekt de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.

6.9 Bij de behandeling van de klacht past de klachtencommissie het principe van hoor en wederhoor toe.

6.10 De klachtencommissie stuurt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling een afschrift van de stukken waarop zij haar advies zal baseren.

6.11 Het advies van de klachtencommissie en het daarop volgend oordeel van de directie is niet vatbaar voor hoger beroep binnen de Vier Ambachten. Als een klager het niet eens is met het oordeel in de formele procedure kan deze zich richten tot de geschillencommissie of burgerlijke rechter.

6.12 De klachtencommissie stuurt binnen de gestelde termijnen (zie bijlage) , een schriftelijk en gemotiveerd advies inzake de klacht aan de klager en aangeklaagde, en in afschrift aan de directie.

6.13 Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen de maximale gestelde termijn (zie bijlage) tot een advies te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de aangeklaagde, de Vier Ambachten en indien van toepassing Gemeente onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar advies zal uitbrengen.

6.14 De klachtencommissie streeft bij haar adviesvorming naar consensus. Indien geen consensus bereikt wordt, is het advies van de meerderheid van de klachtencommissie beslissend. Het minderheidsstandpunt wordt wel vermeld.

6.15 De directie deelt binnen de gestelde termijnen (zie bijlage 1) haar schriftelijke beslissing mede op het advies van de klachtencommissie of de coördinator klachtenbehandeling. Deze schriftelijke beslissing omvat haar oordeel over de klacht (op basis van de bevindingen en advies van klachtencommissie of coördinator klachtenbehandeling), de genomen beslissingen n.a.v. de klacht en de termijn(en) waarbinnen de maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6.16 Registreren en rapporteren

A. Het verzorgen van de registratie van de bij de klachtencommissie binnengekomen klachten, de status van de individuele klachten en de wijze van afhandeling;

B. Het minimaal eens per jaar verzorgen van een geanonimiseerde rapportage ten behoeve van het jaarverslag.

6.17 Het signaleren van tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het gevraagd en ongevraagd doen van aanbevelingen aan de Vier Ambachten ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

6.18 Indien binnen de locaties van de Vier Ambachten hulp wordt verleend aan cliënten van andere zorgorganisaties kan de Vier Ambachten na advies van de klachtencommissie met genoemde zorgorganisatie overeenkomen dat de klachtencommissie de klachten behandelt voortvloeiende uit de door of vanwege de Vier Ambachten verleende zorg en/of diensten.

6.19 Indien de Vier Ambachten ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg, dient de klachtencommissie de geanonimiseerde klacht te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De commissie stelt de Vier Ambachten en de aangeklaagde (indien dit een ander is dan de Vier Ambachten) tevoren op de hoogte van deze melding.

6.20 De klachtencommissie komt in ieder geval één keer per jaar bijeen, indien er klachten gemeld zijn dat jaar, en verder zo vaak als voor een tijdige afhandeling van klachten dan



wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden, de coördinator klachtenbehandeling en zo nodig de plaatsvervangende leden. Indien de plaatsvervangende leden niet optreden als vervanger, hebben zij geen stemrecht.

6.21 De bijeenkomsten van de commissie zijn niet openbaar.

6.22 De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens dit reglement.

### **Artikel 7 BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

7.1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de klacht relevante stukken met toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

7.2. Het verrichten van een zelfstandig onderzoek.

7.3. Het oproepen van partijen en andere personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor.

7.4. Het in overleg met de Vier Ambachten inschakelen van externe deskundigen. De kosten van een in te schakelen extern deskundige worden, nadat de directie deze heeft gefiatteerd, door de Vier Ambachten betaald.

7.5. Het betreden van ruimten voor zover dit voor de uitoefening van de taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

### **Artikel 8 IN BEHANDELING NEMEN VAN DE KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

8.1 Een cliënt kan een klacht indienen over de zorg die hij/zij ontvangt. Ook naastbetrokkenen kunnen onder bepaalde voorwaarden een klacht indienen.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

a. In geval cliënt de klager is: De klacht geen betrekking heeft op een tekortkoming (zorg, dienstverlening of bejegening) door de Vier Ambachten, of een voor deze werkzaam persoon;

In geval naastbetrokkene de klager is: de klacht niet onderschreven wordt door de cliënt, of de klacht niet gaat over de bejegening van de naastbetrokkene door de Vier Ambachten of in het miskennen van zijn rol als naastbetrokkene;

(Een nabestaande of vertegenwoordiger van de cliënt kan in kader WKKGZ ook een klacht op bovenstaande gronden indienen namens en in het belang van de cliënt. Voorwaarde is dat de cliënt deze onderschrijft of aantoonbaar is dat cliënt jegens deze persoon een persoonlijke band ervaart/ervaren heeft en deze een bepaalde rol in de zorg aan de cliënt heeft (gehad). Indien een klager zich door de Vier Ambachten niet erkend voelt als vertegenwoordiger, kan deze persoon (op basis van de regeling binnen de WKKGZ "miskende vertegenwoordiger") een klacht over dit feit indienen.)

b. De klager niet klachtgerechtigd is;

c. De klacht al eerder bij dezelfde klachtencommissie in behandeling is geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;

d. De klacht anoniem ingediend is;

e. De klacht betrekking heeft op een eis tot schadevergoeding. De directie velt een oordeel over een ingediende schadevergoeding, ook wel "claim" genoemd. De aansprakelijkheidsverzekeraar kan een rol spelen in de behandeling van een claim;

f. De klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder kenbaar te maken dat hij geen verdere klachtbehandeling wenst.

8.2 Indien een klacht betrekking heeft op zorg door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt, indien de klager dit wenst, door de coördinator klachtenbehandeling contact opgenomen met de andere zorgaanbieder(s) en afstemming gevonden over de wijze van klachtbehandeling. Alle acties m.b.t. gezamenlijk behandelen van een klacht vinden pas plaats na schriftelijke toestemming van de klager.

8.3 De voorzitter beslist over het in behandeling nemen van de klacht, al dan niet in overleg met de leden.

8.4 Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit binnen een maand schriftelijk, onder vermelding van de reden, aan de klager meegedeeld.

8.5 Tegen de beslissing van de voorzitter betreffende het in behandeling nemen van de klacht is geen rechtsmiddel mogelijk.

#### **Artikel 9 RECHTEN VAN DE AANGEKLAAGDE**

9.1. De privacy van de aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gerespecteerd gedurende de procedure door de voorzitter, leden, coördinator klachtenbehandeling en secretaresse van de klachtencommissie.

9.2. De organisatie steunt de aangeklaagde medewerker.

9.3. Indien de aangeklaagde medewerker zich niet in staat acht de klachtencommissie te woord te staan, dient diens leidinggevende zijn/haar taak over te nemen.

9.4. Degene die de documentatie schrijft, zoals de verweerbrief, kan zich hierin laten bijstaan door de leidinggevende en eventueel diens leidinggevende.

9.5. Indien een medewerker wordt aangeklaagd bij de rechterlijke macht, dus buiten de klachtenprocedure van de Vier Ambachten om, mag deze gebruik maken van de aansprakelijkheidsverzekering van de Vier Ambachten.

9.6. Indien de klacht door de klachtencommissie ongegrond wordt verklaard, heeft de klachtencommissie de mogelijkheid om de directie te adviseren om aangeklaagde te rehabiliteren.

#### **Artikel 10 RECHTEN VAN DE KLAGER**

10.1. De klager heeft recht op:

- ☑ een serieuze en respectvolle afhandeling van de klacht;
- ☑ duidelijke informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- ☑ vrije keuze waar deze de klacht wil indienen;
- ☑ informatie over wat er met de klacht gebeurt;
- ☑ duidelijkheid over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
- ☑ de mogelijkheid zich te laten bijstaan op eigen kosten, tenzij er gebruik wordt gemaakt van de door de Vier Ambachten aangestelde vertrouwenspersoon;
- ☑ de mogelijkheid zich te laten vertegenwoordigen;
- ☑ vertrouwelijke omgang met de klacht en persoonlijke gegevens;
- ☑ geen nadelige gevolgen wanneer de klager een klacht inbrengt.

## **DEEL 3 PLICHTEN VAN RIWIS**

### **Artikel 11 BEKEND MAKEN KLACHTENREGELING**

11.1. de Vier Ambachten brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten, naastbetrokkenen en medewerkers. Dit gebeurt tenminste door:

- a. het verspreiden van algemene informatie over het bespreekbaar maken cq het indienen van een klacht;
- b. het plaatsen van de regeling op het intranet, het internet en in het kwaliteitshandboek van de Vier Ambachten ;
- c. Cliëntvertrouwenspersoon en Vertrouwenspersoon Naastbetrokkenen .

### **Artikel 12 BESCHIKBAAR STELLEN FACILITEITEN**

12.1. de Vier Ambachten stelt aan de vertrouwenspersonen en leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben voor het vervullen van hun taken. Dit betreft:

- a. fysieke ruimtes waar zij vertrouwelijke gesprekken kunnen voeren, hun rapportages kunnen opstellen en afgesloten kunnen bewaren;
- b. secretariële ondersteuning en ondersteuning door de coördinator klachtenbehandeling.

12.2. de Vier Ambachten vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte kosten in de uitoefening van hun functie.

### **Artikel 13 MELDING MAATREGELEN**

13.1 de Vier Ambachten deelt de cliënt, de betrokken personen (zo nodig de vertrouwenspersoon) en de klachtencommissie, binnen de gestelde termijnen (zie bijlage) of in andere gevallen binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet de Vier Ambachten hiervan gemotiveerde mededeling aan betrokkenen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Vier Ambachten zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze termijn bedraagt maximaal 1 maand.

13.2 Afwijking van het advies van de commissie wordt door de Vier Ambachten gemotiveerd.

### **Artikel 14 VERSLAG**

14.1 Over ieder jaar wordt een openbaar verslag opgesteld (opgenomen in het jaardocument maatschappelijke verantwoording), waarin het aantal en de aard van de door de cliëntenvertrouwenspersoon in ontvangst genomen en afgehandelde klachten en door de klachtencommissie de behandelde klachten worden aangegeven. Tevens worden de maatregelen vermeld die de Vier Ambachten heeft getroffen naar aanleiding van het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie.

14.2 Indien de Vier Ambachten dit verlangt, stelt de klachtencommissie maandelijks een geanoniseerd overzicht op van het aantal klachten en de wijze van afhandeling van individuele klachten.

#### **Artikel 15 VAN KLACHTINFORMATIE NAAR KWALITEITSINFORMATIE**

15.1 Op basis van de aard en de inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen gesignaleerd in de zorg- en dienstverlening en/of in de organisatie van de zorg- en dienstverlening. Deze signalen worden door de Vier Ambachten vertaald in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

#### **Artikel 16 EVALUATIE**

16.1 De directie belegt minimaal eens per twee jaar een bijeenkomst ten behoeve van het evalueren van de klachtenregeling en de effecten daarvan. Bij deze evaluatie zijn in ieder geval de (cliënt)vertrouwenspersonen, coördinator klachtenbehandeling, klachtencommissie, managers, cliëntenraad, naastbetrokkenenraad en ondernemingsraad betrokken.

#### **Artikel 17 GESCHILLENINSTANTIE WKKGZ**

17.1 Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager en de zorgverlener hebben beide het recht om een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie waar de zorgverlener bij is aangesloten.

#### **Artikel 18 VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DIT REGLEMENT**

18.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door de De directie;

18.2 de Vier Ambachten behoeft voor een besluit, zoals bedoeld in het eerste lid, de instemming van de cliëntenraad.

18.3 Alvorens de Vier Ambachten besluit tot wijziging of intrekking van het reglement, worden de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.

#### **Artikel 19 SLOTBEPALING**

19.1 In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de Vier Ambachten, gehoord hebbende de coördinator klachtenbehandeling, klachtencommissie en de vertrouwenspersonen.

19.2 Het reglement treedt in werking op 20-11-2017, na de instemming van de Cliëntenraad.

## Bijlage I

### Termijnen behandeling formele klacht

**Wkkgz** Uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten.

Ten hoogste 4 weken verlengen als het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzakelijk is, kan de zorgaanbieder het eerste termijn verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

**Jeugdwet** Uiterlijke termijn waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld moet zijn vastgesteld binnen het reglement.

De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, de jeugdhulpverlener schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De zorgaanbieder waarborgt ook dat als hij de termijn niet haalt hij daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, de jeugdhulpaanbieder onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### Zorginkoopvoorwaarden Wmo

☑ Klachten worden binnen maximaal 2 werkweken na ontvangst afgehandeld.

☑ De zorgaanbieder informeert de cliënt binnen 1 werkdag betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.

☑ De zorgaanbieder communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze én binnen 1 werkdag bevestiging ontvangst en binnen 2 weken afhandeling van de klachten (zie bijlage termijnen).

☑ Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.

☑ Als het een ernstige klacht betreft stuurt de zorgaanbieder direct een kopie van het voorwerp van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar Gemeente. Van alle overige klachten ontvangen. Gemeenten per jaar een rapportage van de hiervoor genoemde registratie. (wegzetten in reglement en processen)

☑ Als - bij uitzondering - bij de afhandeling van de klacht de zorgaanbieder er met de cliënt niet uitkomt, dan treedt de zorgaanbieder in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder.

☑ De zorgaanbieder rapporteert jaarlijks de ontvangen klachten met daarbij per klacht en de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied. Daarnaast wordt in de rapportage eveneens aandacht besteed aan de implementatie van de klachtenafhandeling in de bedrijfsvoering van de zorgaanbieder.

### Zorginkoopvoorwaarden Jeugdzorg

☑ Klachten worden binnen maximaal 4 werkweken na ontvangst afgehandeld.

- ☒ De zorgaanbieder informeert de cliënt binnen 1 werkdag betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.
- ☒ De zorgaanbieder communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.

## Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken en u bent vrij om te kiezen.

### Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: [URL pagina site zorgboerderij].

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboerin.
- Maak met de zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem zo nodig je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
  - Mw. Dineke van Winkelhof  
06-30148171, [d.vanwinkelhof@upcmail.nl](mailto:d.vanwinkelhof@upcmail.nl)

Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

- Dhr Alex Hey  
06-54216404, [a.hey@zuidwester.org](mailto:a.hey@zuidwester.org)
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder.
  - Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie  
Tel. 088 555 1000

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

### Stap 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;

- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur je brief naar:
  - Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
  - Klachtencommissie Landbouw en Zorg
  - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
  - of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij zouden kunnen verbeteren.

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

### Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur je brief naar:
  - Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
  - Geschillencommissie Landbouwzorg
  - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
  - Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een



paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

**Wil je meer informatie?**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.