

# Klachtenregeling voor deelnemers Zorg du Vlist

## Inhoudsopgave

|                                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------|---|
| Inleiding .....                                                       | 1 |
| Hoofdstuk 1 Klachttopvang .....                                       | 2 |
| Artikel 1 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? ..... | 2 |
| Artikel 2 De medewerker en diens leidinggevende .....                 | 2 |
| Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling .....                                 | 3 |
| Artikel 3 Het indienen van een klacht .....                           | 3 |
| Artikel 4 Bevoegdheid van de zorgboer .....                           | 3 |
| Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht .....                        | 4 |
| Artikel 6 Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....              | 4 |
| Artikel 7 Stopzetting behandeling van de klacht .....                 | 5 |
| Artikel 8 Beoordeling klacht door de zorgboer .....                   | 5 |
| Artikel 9 Geschillencommissie en Klachtencommissie .....              | 6 |
| Artikel 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....         | 6 |
| Hoofdstuk 3 Overige bepalingen .....                                  | 6 |
| Artikel 11 Kosten .....                                               | 6 |
| Artikel 12 Openbaarmaking klachtenregeling .....                      | 6 |
| Artikel 13 Onvoorziene omstandigheden .....                           | 6 |
| Artikel 14 Vaststelling en wijziging regeling .....                   | 7 |
| Artikel 15 Datum van inwerkingtreding .....                           | 7 |

## Inleiding

We hebben deelnemers die zorg ontvangen van ons. Het kan dat jij hier een klacht over hebt. Wij vinden dat we door klachten de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. In een aantal wetten staat beschreven waaraan wij moeten voldoen. Deze wetten hebben wij vertaald in dit document. Klachten over de toepassing van onvrijwillige zorg behandelen wij volgens de richtlijnen van de Wet zorg en dwang (Wzd).

In deze 'Klachtenregeling voor deelnemers' kun je lezen :

- bij wie jij terecht kan met een klacht;
- hoe er met je klacht wordt omgegaan

## **Hoofdstuk 1 Klachtopvang**

### **Artikel 1 Bij wie kan een deelnemer terecht als hij ontevreden is?**

Een deelnemer kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- d. de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 2 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de deelnemersvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van deelnemers 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 deelnemer een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de deelnemer dit niet wenselijk vindt. Lid 1 en 2 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

## **Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 3 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de deelnemer;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### **Artikel 4 Bevoegdheid van de zorgboer**

1. De zorgboer 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 en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de vertrouwenspersoon door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.
3. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 5      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
  - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - e. 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 de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 6      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De zorgboer 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 zorgboer 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 zorgboer 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 of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie

## **Artikel 7      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 zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 8      Beoordeling klacht door de zorgboer**

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer 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 zorgboer.
2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgboer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De zorgboer vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

## **Artikel 9      Geschillencommissie en Klachtencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen klachtenfunctionaris van de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

## **Artikel 10    Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

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

## **Hoofdstuk 3    Overige bepalingen**

### **Artikel 11    Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 12    Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van deelnemers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling.

### **Artikel 13            Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer

## **Artikel 14                    Vaststelling en wijziging regeling**

1.        Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.
  
3.        Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer ter advisering voor aan de deelnemersraad en ter instemming voor aan de zorgwerknemers.

## **Artikel 15                    Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 26/02/2021