


Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 1 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
Evaluatiedatum: 3-2-2025			

## Procedure klachtenregeling cliënten

### 1. Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in, als die stap wel gezet wordt, is het heel belangrijk daar zorgvuldig mee om te gaan. Veel klachten ontstaan door misverstanden/(mis)communicatie, wat in een vroegtijdig gesprek rechtgezet kan worden waarna direct verandering mogelijk is. Elke uiting van onvrede, ongeacht de zwaarte of, of het terecht is, moet serieus genomen worden.

Deze regeling geldt ook voor WMO cliënten en Wzd klachten. Medewerkers en vrijwilligers kunnen géén beroep doen op deze klachtenregeling.

De procedure klachtenregeling is een onderdeel van het interne kwaliteitssysteem, het beleid dat hier achter zit, is te vinden in de 'notitie interne klachtenregeling; omgaan met klachten' en is opgesteld op basis van de wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

### 2. Doel en doelgroep

Onvrede en klachten kunnen beschouwd worden als een suggestie voor verbetering van zorg- of dienstverlening en kunnen daarmee een stimulans zijn om samen met collega's te leren. Deze klachtenregeling geeft een handvat aan alle medewerkers over de manier waarop zij om moeten gaan met onvrede en klachten van cliënten. De medewerker kan hierdoor de cliënt naar de juiste persoon verwijzen en indien gevraagd, de notitie "*Omgaan met klachten, notitie interne klachtenregeling*" overhandigen.

Met de klachtenregeling wordt bereikt dat méér met ontevredenheid van cliënten/verwanten gedaan wordt en dat uitingen van onvrede en klachten te allen tijde beschouwd worden als een gratis advies waarmee een bijdrage geleverd kan worden aan kwaliteitsverbetering.


### 3. Werkwijze

De gangbare volgorde van stappen als iemand onvrede uit, is:

- bespreken met de medewerker over wie hij/zij niet tevreden is / diens leidinggevende wordt betrokken,
- cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris wordt betrokken.
- klacht indienen

#### Betrokken medewerker en/of diens leidinggevende

Indien de cliënt ontevreden is, is het van belang dat de medewerker in eerste instantie met de cliënt in gesprek gaat om de klacht duidelijk in beeld te krijgen, heldere informatie te verstrekken en direct (samen) een oplossing te zoeken. Een snelle dialoog tussen 'klager' en 'aangeklaagde' is van belang. Het is belangrijk dat men open staat voor klachten en er actief mee omgaat, luistert naar de cliënt die zijn ongenoegen uit en erkent dat de cliënt recht heeft op klagen. Een open reactie is voor cliënten vaak bepalend voor de mate waarin zij uiteindelijk (on-) tevreden zijn over de afhandeling van de klacht. Indien er sprake is van een fout, bespreekt de medewerker dit uit zichzelf met de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 2 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
Evaluatiedatum: 3-2-2025			

In het teamoverleg kunnen belangrijke klachten of signalen van onvrede besproken worden. De leidinggevende heeft hierin een stimulerende rol. Uiteraard moeten de medewerker en het team zorgvuldig de privacy van klager en aangeklaagde respecteren.

Bij het analyseren van onvrede kunnen de volgende vragen worden gesteld:

- Waarover gaat de onvrede?
- Wat is de oorzaak van de ontevredenheid?
- Komt dit vaker voor?
- Hoe kan dit in de toekomst worden voorkomen?
- Wat moet er eventueel in de zorg of het beleid veranderen?

De leidinggevende/manager bespreekt de ontevredenheid indien nodig in het MT.


#### Cliëntvertrouwenspersoon

Voor Wzd klachten geldt vanaf hier een andere werkwijze, zie onder.

Wanneer een cliënt het moeilijk vindt om zijn of haar onvrede te bespreken met de betrokkene of op zoek is naar een luisterend oor, kan de vertrouwenspersoon cliënten (tevens klachtenfunctionaris) ingeschakeld worden. De vertrouwenspersoon luistert naar de onvrede en helpt bij het vinden van een oplossing, dit is dus een laagdrempelige manier om onvrede te bespreken. De taak van de cliëntvertrouwenspersoon is daarnaast het informeren over de klachtenregeling, diegenen die overwegen een klacht in te dienen adviseren, waar mogelijk ondersteunen van het oplossen van de onvrede en desgevraagd te helpen met het formuleren van een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon zal in alle gevallen streven naar een zo bevredigend mogelijke oplossing voor zowel de klager als de beklagde. De cliëntvertrouwenspersoon doet dit gratis en op verzoek van de persoon die de onvrede heeft. De cliëntvertrouwenspersoon geeft dus geen oordeel maar probeert een oplossing te vinden. De organisatie zal zich niet mengen in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De registratie (anoniem) van de cliëntvertrouwenspersoon kunnen gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering. Meer informatie over de vertrouwenspersoon voor cliënten staat beschreven in het protocol vertrouwenspersoon cliënten.

De vertrouwenspersonen zijn:

Sint Joris	Hannie Methorst	0499 397137
Vestakker	Gerdy Schapendonk	06 2240 3918
D'n Bolle Akker, Groenendaal & Joris Thuis	Marc Jansen	06 5432 3445
Zorgvilla Hoogeloon	Sjan Kaethoven - van Beers	06 2297 1853

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 3 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
Evaluatiedatum: 3-2-2025			


### Klacht indienen

Als bovenstaande geen bevredigende oplossing voor de onvrede gegeven heeft, kan een klacht ingediend worden. Hiervoor dient een mail gestuurd te worden naar [klachten@joriszorg.nl](mailto:klachten@joriszorg.nl). Het is niet mogelijk een gesprek met de bestuurder aan te vragen, zij is degene die bij een officiële klacht uitspraak doet en zij dient hierom onafhankelijk te blijven.

Wat	Wie
Mailbox bijhouden en evt. klachten doorsturen naar bestuurder (cc elkaar + secretaresse bestuurder).	Projectondersteuner/bestuurssecretaris
Iom met bestuurder bekijken wie contact op gaat nemen (manager, bestuurssecretaris, vertrouwenspersoon), om na te gaan of er intern voldoende gelegenheid is geweest om de onvrede te uiten en tot een oplossing te komen en of er contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon. Hier wordt ook toegelicht dat doorzetten van de klacht betekent dat er een hoorzitting komt.	Projectondersteuner/bestuurssecretaris
Ontvangstbevestiging sturen met evt. al wie contact op gaat nemen.	projectondersteuner
Mocht er voldoende gelegenheid geweest zijn of er blijkt geen behoefte aan interne afhandeling/contact met de cliëntvertrouwenspersoon, wordt de voorzitter van de regionale onafhankelijke klachtencommissie gebeld en de klacht doorgezet. Dit wordt per brief aan klager bevestigd na telefoongesprek.-> zie bijlage voor de stap voor stap werkwijze.	Bestuurssecretaris
Onderzoek door regionale onafhankelijke klachtencommissie ondersteunen.	Bestuurssecretaris
Uitspraak, binnen zes weken met een mogelijke uitloop van vier weken	Bestuurder

### Geschillencommissie

Als de klacht hierna nog niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Deze geschilleninstantie geeft een bindend oordeel. Joris Zorg is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie; de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Dit geldt ook voor WMO geschillen (excl. indicatie).  
De Geschillencommissie  
Postbus 90600

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 4 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 3-2-2025	

2509 LP Den Haag

T : 070-3105371

W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De klager kiest dus zélf waar of bij wie hij zijn onvrede of klacht kenbaar maakt, alleen om naar de geschillencommissie te stappen moet de klacht eerst door de Raad van Bestuur behandeld zijn. Een klacht, moet in principe binnen zes weken zijn afgehandeld, die termijn kan worden verlengd met vier weken. Zie figuur 1 voor het stroomschema van bovenstaande stappen.

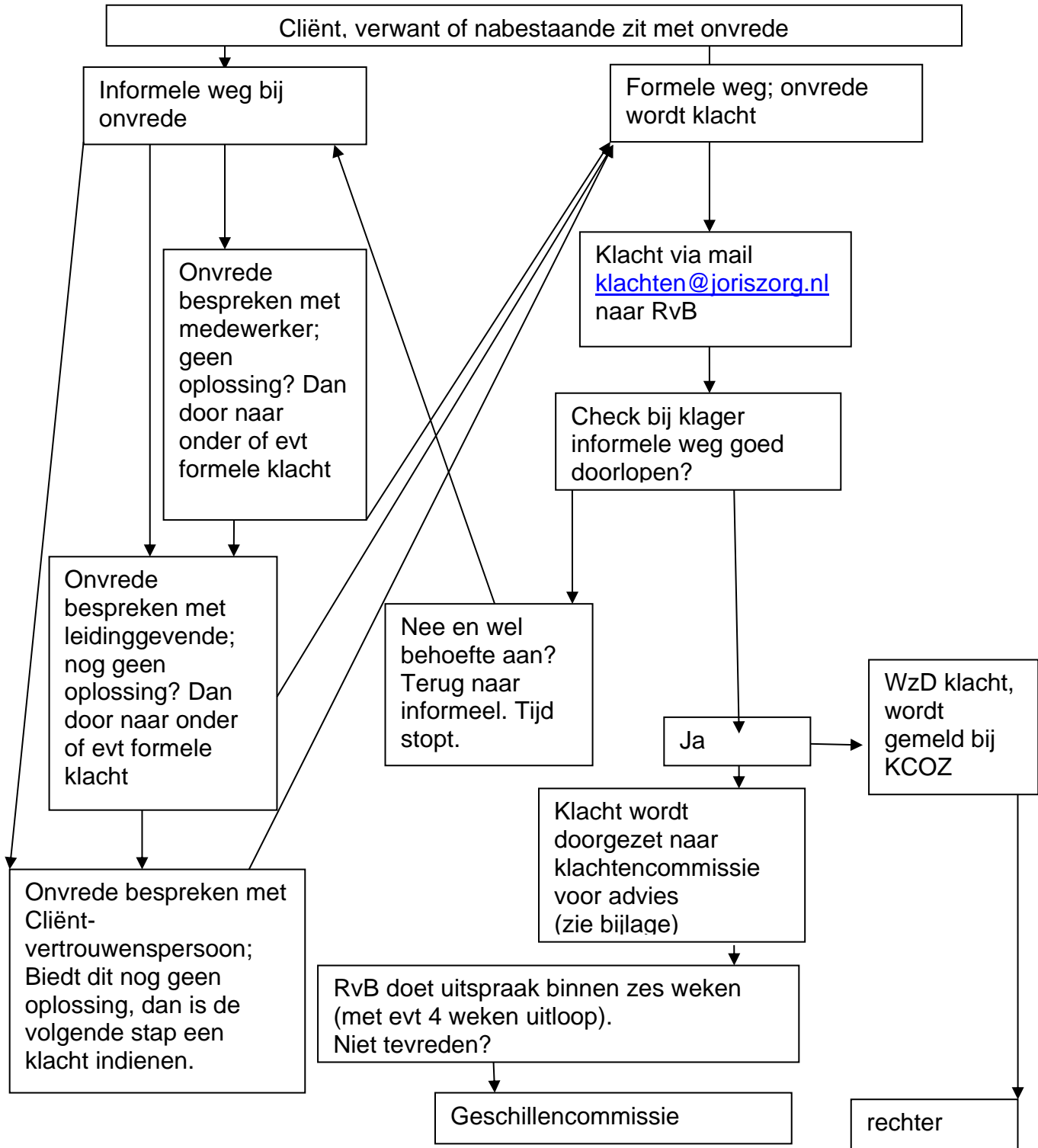
#### WzD:

De cliëntvertrouwenspersoon [Wet zorg en dwang](#) (Wzd) heeft tot taak om de cliënt of diens vertegenwoordiger op diens verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, de opname of de klachtenprocedure.


-De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wet zorg en dwang is te bereiken via Adviespunt Zorgbelang: 088 929 40 99/[cvp@zorgbelang-brabant.nl](mailto:cvp@zorgbelang-brabant.nl).

Bij een klacht neemt bestuurder/bestuurssecretaris contact op met het secretariaat van de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Er volgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

Handboek Kwaliteit <b>JORIS ZORG</b>	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 5 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022 Evaluatiedatum: 3-2-2025	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris



Figuur 1; route die de cliënt/verwant kan lopen bij onvrede

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 6 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
Evaluatiedatum: 3-2-2025			

#### 4. Verantwoordelijken

Indien de cliënt ontevreden is, is het van belang dat de medewerker in eerste instantie met de cliënt in gesprek gaat om de klacht duidelijk in beeld te krijgen, heldere informatie te verstrekken en direct (samen) een oplossing te zoeken.

De leidinggevende brengt de klachtenregeling onder de aandacht van zijn medewerkers. Hij registreert de signalen van onvrede en klachten.

De bestuurder doet uitspraak bij een officiële klacht.


De bestuurssecretaris ondersteunt en treedt bij een eventuele klacht die doorgestuurd wordt naar de onafhankelijke klachtencommissie op als secretaris.

#### 5. Evaluatie

De bestuurssecretaris is met de bestuurder eindverantwoordelijk voor de interne klachtenregeling. De klachtenregeling en de notitie 'Omgaan met klachten' worden eenmaal per drie jaar geëvalueerd. De OR heeft instemmingrecht en de CR heeft adviesrecht bij wijzigingen in het beleid rondom klachten.

#### 6. Overige documenten en formulieren

- Notitie 'omgaan met klachten' waarin het beleid achter deze procedure is uitgewerkt.
- Registratieformulier cliëntvertrouwenspersoon
- Protocol Vertrouwenspersoon cliënten
- Protocol onvrijwillige zorg
- Notitie leven in vrijheid

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 7 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
Evaluatiedatum: 3-2-2025			

## Bijlage 1: Werkwijze onafhankelijke regionale klachtencommissie

De klacht komt dan binnen bij de secretaris (is bestuurssecretaris). Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt geïnformeerd (kopie van de klacht).

De klacht wordt doorgezet naar de regionale onafhankelijke klachtencommissie. De bestuurssecretaris, die tevens als secretaris van klachtencommissie optreedt bij een klacht, gaat in gesprek met de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie. Hier wordt bepaald of de klacht ontvankelijk verklaard wordt.

Bij ontvankelijkheid van de klacht gaat de bestuurssecretaris in overleg met de voorzitter over tot uitnodigen, aanwezig bij de zitting zijn:

-De klager wordt uitgenodigd (mag twee personen meenemen), als de klager vaker dan één keer afzegt wordt iom de voorzitter besloten of de hoorzitting zonder de klager wordt gehouden.

De klager mag bezwaar maken tegen de commissie, dus deze dient gecommuniceerd te worden.

-De verweerder mag ook met drieën komen (dit is meestal iig de manager). De medewerker waar tegen de klacht gericht is hoeft niet zelf als verweerder op te treden. De verweerder stelt een verweerschrift op.

- Gelijktijdig wordt overlegd met de voorzitter wie van de overige leden bij de afhandeling van de klacht gevraagd wordt. Voor medisch gerelateerde zaken wordt de SO erbij gevraagd. De voorzitter weet (als enige) wie wanneer en waar is ingezet voor klachten en om iedereen voldoende aan bod te laten komen, wordt hem dus gevraagd wie uit te nodigen. De commissieleden worden benaderd met de vraag of ze beschikbaar zijn. Degenen die deelnemen, ontvangen de stukken.


- Secretaris

Alle partijen krijgen dezelfde stukken (minimaal een week van te voren) verstuurd door secretaris. Dus klager ontvangt ook het verweerschrift.

### Hoorzitting

- |                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| -Commissie en secretaris | half uur voorbespreken |
| -iedereen                | uur zitting            |
| -Commissie en secretaris | half uur nabespreken   |

De secretaris notuleert tijdens de hoorzitting. Met de informatie uit de stukken, hoorzitting en beraadslaging van de klachtencommissie, gaat de secretaris aan de slag met het advies. Dan eerst naar de voorzitter voor een reactie, nadat daar contact over geweest is, wordt het naar de overige leden gestuurd voor een reactie. Uiteindelijk komt zo het advies aan de RvB

Handboek Kwaliteit  	Rubriek 4 Beleid en organisatie	Versie 01: 11 november 1999	Pagina 8 van 5
	Procedure klachtenregeling cliënten	Datum: 3-2-2022	Verantwoordelijk: Bestuurder/ bestuurssecretaris
		Evaluatiedatum: 3-2-2025	

tot stand. Zij geven een advies aan de bestuurder. De commissie heeft geen wettelijk recht einduitspraken te doen.

Het verslag wordt naar alle partijen en de bestuurder gestuurd.

De bestuurder doet uitspraak op basis van al dan niet advies dat gevolgd wordt en dit wordt ook weer naar alle partijen gezonden en de auditcommissie kwaliteit en veiligheid (anoniem) gestuurd.

De procedure bewaking gebeurt via secretaris/bestuurssecretaris en deze beoordeelt dus ook of de privacy richtlijnen goed gevolgd worden. De secretaris zorgt er ook voor dat de klachtencommissie de onkostenvergoeding ontvangt.

#### Leden

De secretaris ondersteunt de commissie, maar maakt nooit deel uit van de commissie. Dat geldt ook voor de secretarissen van de andere zorgaanbieders. Secretarissen worden nooit als lid van de klachtencommissie ingezet, ook niet bij een van de andere organisaties. Het is een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit leden die niet in dienst zijn van de zorgaanbieder.

Tijdens de hoorzitting heeft de secretaris een ondersteunende rol en behoort zich niet in het 'ondervragen' te mengen.

Elkaar vervangen als secretaris voor een andere organisatie die lid is, is mogelijk. Is vervanging van de secretarissen onderling aan de orde, dan betreft dat de waarneming tijdens de hoorzitting (notuleren e.d.) en het schrijven van het advies.